



UNIVERSIDADE DO MINHO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ECONÓMICAS E EMPRESARIAIS

**CURSO DE LICENCIATURA EM
ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DE EMPRESAS**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO ANO LETIVO

2017/2018 – 4º ANO

**A QUALIDADE DO ENSINO NA UNIVERSIDADE DO MINHO: UMA ANÁLISE DE
PERCEÇÃO**

Autor: Rolisa Teresa Monteiro do Rosário, N.º 3421

Orientador: Doutor José Augusto Lopes Da Veiga

Mindelo, 2018



UNIVERSIDADE DO MINDELO

**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ECONÓMICAS E EMPRESARIAIS
LICENCIATURA EM ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DE EMPRESAS**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**TEMA: A QUALIDADE DO ENSINO NA UNIVERSIDADE DO
MINDELO
UMA ANÁLISE DE PERCEPÇÃO**

ANO LETIVO 2017/2018 – 4º ANO

AUTOR: ROLISA TERESA MONTEIRO DO ROSÁRIO

ORIENTADOR: DOUTOR JOSÉ AUGUSTO LOPES DA VEIGA

MINDELO, 2018

ROLISA TERESA MONTEIRO DO ROSÁRIO

**A QUALIDADE DO ENSINO NA UNIVERSIDADE DO MINDELO:
UMA ANÁLISE DE PERCEPÇÃO**

O Candidato,

Rolisa Teresa Monteiro Do Rosário

Mindelo, 30 de Novembro de 2018

"Trabalho apresentado à Universidade do Mindelo como parte dos requisitos para obtenção do grau de Licenciado em Organização e Gestão de Empresa"

RESUMO EXECUTIVO

O presente trabalho cujo tema retrata a Qualidade no Ensino Superior, seguido de uma análise de Percepção, tem como principal objectivo avaliar o que os estudantes pensam sobre a qualidade do ensino na universidade em que eles frequentam, no caso a Universidade do Mindelo.

O tema foi escolhido pelo facto de ser um assunto interessante que requer bastante atenção, pois estaremos falando da educação e ela não pode ser transmitida de qualquer forma, ou seja, há que ter condições necessárias tanto a nível de ensino como a nível do espaço físico.

A qualidade do ensino superior privado é uma temática que vem despertando interesses em vários agentes educativos e pela sociedade em geral, em que cada um expõe da uma opinião relativamente ao assunto, alguns mostrando-se preocupados com a falta de condições que as instruções de ensino superior vêm oferecendo.

De forma a resolver o caso, ou seja, saber o que os estudantes da Universidade do Mindelo pensam sobre a qualidade da mesma, foi feito um caso de estudo, distribuindo questionários a uma amostra representativa de toda a população dessa universidade, que no caso é finita. Para trabalhar os dados utilizou-se o *Software* estatístico SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*), que possibilitou através de gráficos e tabelas chegar a uma conclusão do que se pretendia.

Foi apurado através do estudo, que a Universidade do Mindelo é bem apreciada pela maioria dos seus alunos relativamente a qualidade. A Universidade do Mindelo de acordo com os inquiridos destaca-se com o seu melhor ensino, oferecendo uma formação de qualidade e inovadora, porém segundo os mesmos, a universidade apresenta algumas anomalias que devem ser revistas e melhoradas. Os alunos destacaram de entre as anomalias a limitação de vozes dos alunos, a insuficiência da Informática, e outras.

Palavras-chave: Ensino Superior, Qualidade e a Percepção

ABSTRACT

The present work whose theme portrays Quality in Higher Education, followed by a Perception analysis, has as main objective to evaluate what students think about the quality of teaching in the university in which they attend, in this case the University of Mindelo.

The theme was chosen because it is an interesting subject that requires a lot of attention, as we are talking about education and can not be transmitted in any way, that is, we must have the necessary conditions both educationally and in terms of physical space.

The quality of private higher education is a theme that has aroused interests in various educational agents and society in general, each of which expresses an opinion on the subject, some showing concern about the lack of conditions that educational institutions superior offer.

In order to solve the case, that is, to know what the University of Mindelo students think about the quality of the case, a case study was done, distributing questionnaires to a representative sample of the entire population of that university. The Statistical Package for Social Sciences (SPSS) was used to work the data, which made possible through graphs and tables a conclusion of what was intended.

It was verified through the study that the University of Mindelo is well appreciated by most of its students in relation to quality. The University of Mindelo, according to the interviewees, stands out with its best teaching, offering quality and innovative training, but according to them, the university presents some anomalies that must be reviewed and improved. The students emphasized among the anomalies the limitation of the students' voices, the insufficiency in the informatics part, and others.

Key words: Higher Education, Quality and Perception

DEDICATÓRIAS:

Aos meus pais, Maria teresa e Carlos Alberto, e ao meu irmão Iemilson Do Rosário

AGRADECIMENTOS

Endereço os meus sinceros agradecimentos primeiramente a Deus pelo dom da vida, por fazer de mim uma menina abençoada, e com capacidade suficiente para ultrapassar barreiras e alcançar metas como esta. Agradeço os meus pais pelos seus esforços e pela vontade de me ver crescer, por tudo o que me puderam disponibilizar para que a minha vitória fosse certa.

De uma forma geral agradeço todos os que estiveram envolvidos na minha formação, desde meus colegas, os funcionários, não esquecendo dos meus professores que fizeram um excelente trabalho, principalmente o meu orientador que ajudou na concretização dessa tese, e por fim todo o Staff da Universidade do Mindelo, na pessoa do reitor Dr. Albertino Graça.

Um muito obrigado a todos.

EPIGRAFE

“Se o ensino é superior, a pessoa que o abraça é digna de respeito. Assim sendo, desprezar essa pessoa é o mesmo que desprezar o próprio ensino. Isto é comparável a atitude de censurar uma criança, cujo ato é ao mesmo tempo uma censura ao país.”

Nitiren Daishonin

ÍNDICE

Introdução.....	1
Justificativa.....	3
Relevância	4
Delimitação Espaço- temporal	4
Pergunta de Partida.....	4
Objetivos da Investigação.....	4
Objetivo Geral	5
Objetivos Específicos:	5
Hipóteses da pesquisa.....	5
Metodologia.....	6
Natureza do estudo	6
Caracterização da pesquisa.....	6
Delimitação da pesquisa/ população	7
Questionário	8
Coleta e tratamento de Dados	8
Limitações ao Método de Pesquisa	8
Estrutura do Trabalho	9
CAPÍTULO I – CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA.....	10
1.1 Universidade em África	10
1.2 Universidade em Cabo Verde	12
CAPÍTULO II - ABORDAGEM TEÓRICA	15
2.1 Ensino Superior	15
2.1.1 Ensino Superior Privado	18
2.2 - Qualidade	19
2.2.1 Noções de Qualidade do Ensino Superior	22
2.3 Percepção.....	33
CAPÍTULO III – ESTUDO DE CASO: UNIVERSIDADE DO MINDELO.....	40
3.1 História da Universidade do Mindelo.....	40
3.1.1 Missão.....	41
3.1.2 Visão.....	42
3.1.3 Valores.....	42
3.1.4 Objetivos da Universidade do Mindelo	42

3.1.5 O Conselho Universitário	43
3.1.6 Análise de dados	46
CAPITULO IV - CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES	67
4.1 Conclusão	67
4.2 Recomendações	69
BIBLIOGRAFIA	70
ANEXOS	75
Anexo 1 - Questionário	75
Anexo 2- Quadros dos Dados dos Questionários	79

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Sexo.....	47
Gráfico 2 – Idade.....	47
Gráfico 3 – Ano de licenciatura.....	48
Gráfico 4 – Motivo de realizar seus estudos na Uni-Mindelo.....	48
Gráfico 5 – Está satisfeito em geral com os serviços da Universidade do Mindelo?.....	49
Gráfico 6 – Imagem da Universidade, em relação ao tratamento dos alunos....	50
Gráfico 7 – Se a resposta da pergunta anterior for média ou ruim, qual seria o motivo.....	50
Gráfico 8 – A Uni-Mindelo consegue se destacar pela positiva, na parte organizacional..	51
Gráfico 9 – Como é que avalia as condições informáticas?.....	52
Gráfico 10 – Qual o nível de aproveitamento tem tido na Universidade?.....	52
Gráfico 11 – Se o nível de aproveitamento for mau, a quem se deve a culpa?.....	53
Gráfico 12 – Existe algum arrependimento por ter optado por essa Universidade?.....	53
Gráfico 13 – O que acha que a Universidade do Mindelo oferece de melhor?.....	54
Gráfico 14 – Sente-se que está a ser bem preparado para o mercado de trabalho?.....	55
Gráfico 15 – As disciplinas são implementadas e organizadas de acordo com o que o curso e o mercado exigem.....	55
Gráfico 16 – Os superiores quando falam com os funcionários e com os alunos, procuram ser profissionais e ao mesmo tempo compreensivos.....	56
Gráfico 17 – A Universidade tem vindo a inovar com as suas formações.....	56
Gráfico 18 – Recomenda outras pessoas a realizarem seus estudos nessa Universidade?....	57
Gráfico 19 – Os professores com categorias de mestre e de doutoramento, são sempre os mais qualificados para o ensino em relação aos que são apenas licenciados?	57
Gráfico 20.1 – Os professores têm bons relacionamentos com os alunos.....	58
Gráfico 20.2 – Os professores apenas licenciados são aptos para satisfazer todas as necessidades dos alunos.....	59
Gráfico 20.3 – Os professores são inovadores no processo de ensinar.....	60
Gráfico 20.4 – Os professores são atenciosos e compreensivos com os alunos.....	60
Gráfico 20.5 – Os funcionários conseguem satisfazer boa parte das necessidades da Universidade.....	61
Gráfico 20.6 – O Reitor está sempre apto para promover a melhoria das infra -estruturas físicas da Universidade.....	61

Gráfico 20.7 – O Reitor é solidário para com os alunos e com os funcionários.....	61
Gráfico 20.8 – O Reitor é justo e correcto.....	62
Gráfico 21 – Sexo/Está satisfeito com os serviços da Universidade do Mindelo?.....	63
Gráfico 22 – Ano licenciatura/ Nível de aproveitamento dos alunos.....	64
Gráfico 23 – Idade/preparação dos alunos para o mercado de trabalho.....	65
Gráfico 24 – Sexo/ O reitor é solidário para com os alunos e com os professores.....	66

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1- Dados do cálculo da amostragem.....	7
Tabela 2 – Sexo.....	79
Tabela 3 - Idade.....	79
Tabela 4 – Ano de licenciatura.....	79
Tabela 5 – Motivo que optou por realizar seus estudos na Uni-Mindelo?.....	79
Tabela 6 – Esta satisfeito em geral com os serviços da Universidade do Mindelo?.....	80
Tabela 7 - Imagem da Universidade, em relação ao tratamento dos alunos.....	80
Tabela 8 – Se a resposta da pergunta anterior for média ou ruim, qual seria o motivo?.....	80
Tabela 9 – A Universidade consegue se destacar pela parte positiva, ao que se refere a parte organizacional.....	80
Tabela 10 - Como é que avalia as condições informáticas?.....	81
Tabela 11 – Qual nível de aproveitamento tem tido na Universidade?.....	81
Tabela 12 – Se o nível de aproveitamento for mau, a quem se deve a culpa.....	81
Tabela 13 - Existe algum tipo de arrependimento por ter aptado por essa Universidade?.....	81
Tabela 14 - O que acha que a Universidade do Mindelo oferece de melhor?.....	82
Tabela 15 - Sente-se que está a ser bem preparado para o mercado de trabalho.....	82
Tabela 16 - As disciplinas são implementadas e organizadas de acordo com o que o curso e o mercado exigem.....	82
Tabela 17 - Os superiores quando falam com os funcionários e com os alunos, procuram ser profissionais e ao mesmo tempo compreensivos.....	83
Tabela 18 – A Universidade tem vindo a inovar com as suas formações.....	83
Tabela 19 - Recomenda outras pessoas a realizarem seus estudos nessa Universidade?.....	83
Tabela 20 - Os professores com categorias de mestre e de doutoramento, são sempre os mais qualificados para o ensino em relação aos que são apenas licenciados?	83
Tabela 21- Os professores têm bons relacionamentos com os alunos.....	84
Tabela 22 – Os professores apenas licenciados são aptos para satisfazer todas as necessidades dos alunos.....	84
Tabela 23 - Os professores são inovadores no processo de ensinar.....	84
Tabela 24 - Os professores são atenciosos e compreensivos com os alunos.....	85
Tabela 25 - Os funcionários conseguem satisfazer as necessidades da Universidade.....	85
Tabela 26 - O Reitor está sempre apto para promover a melhoria das infra-estruturas da Universidade.....	85

Tabela 27 - O Reitor é solidário para com os alunos e com os funcionários.....	86
Tabela 28 - O reitor é justo e correcto.....	86
Tabela 29 - Sexo/Está satisfeito com os serviços da Universidade do Mindelo.....	86
Tabela 30 - Ano licenciatura/ Nível de aproveitamento dos alunos.....	86
Tabela 31- Idade/preparação dos alunos para o mercado de trabalho.....	87
Tabela 32 – Sexo/ O reitor é solidário para com os alunos e com os professores.....	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1- Estrutura do processo de input-output de classificação da qualidade (adaptado de Chua, 2004).	25
Figura 2: Princípios de organização da percepção (Teoria da Gestalt)	35
Figura 3 - Logotipo da Universidade do Mindelo	40

LISTA DE SIGLAS

QS - Quacquarelli Symonds

EUA – Estados Unidos Da América

ES – Ensino Superior

SPSS – Statistical Package for Social Sciences – Pacotes Estatísticos para Ciências Sociais

EFP - Escola de Formação de Professores

CFN - Centro de Formação Náutica

CENF - Centro de Formação em Administração

ISE - Instituto Superior de Educação

INAG - instituto Nacional de Administração e Gestão

ISECMAR - Instituto Superior de Engenharia e Ciência do Mar

ISCEE - Instituto Superior de Ciências Económicas e Empresariais

UNESCO – United Nation Educational, Scientific and Cultural Organization

UJP-CV - Universidade Jean Piaget de Cabo Verde

M-EIA - Escola Nacional de Artes

ULCV - Universidade Lusófona de Cabo Verde

UNICV - Universidade Internacional de Cabo Verde

OEI - Sistema Educativo Nacional De Portugal

DPDC - Departamento de Proteção e Defesa do consumidor

ISCJS - Instituto Superior de Ciências Jurídicas e Sociais

ÚNICA - Universidade Intercontinental de Cabo Verde

IESIG - Instituto de Ensino Superior Isidoro da Graça

IFAN - Instituto Francês da África Negra

Introdução

Cabo Verde é um país que apresenta as suas próprias Universidades, sejam públicas ou privadas, ao qual os interessados podem formar-se sem precisar sair fora, onde certamente os custos seriam maiores.

Muitos estudantes terminam o ensino secundário com um propósito de prosseguirem com os seus estudos, ou seja, de fazerem uma licenciatura. O Ensino superior é uma realidade totalmente diferente do ensino primário e do secundário, onde terão novas experiências, como no caso dos que necessitam mudar de ilha ou de país. Terão que se adaptar não só a um ensino diferente e mais exigente, mas também ao lugar que se encontram para prosseguir com os seus estudos.

Almeja a realização deste trabalho para falar sobre qualidade do ensino superior privado nomeadamente a Universidade do Mindelo através de uma análise de percepção. Por ser um tema bastante interessante e importante de ser trabalhado não restam dúvidas nem motivação para avançar com o tema com ajuda de vários autores, artigos, e do meu orientador.

A realização da tese foi devido a exigência da elaboração de um trabalho científico que os estudantes devem realizar no final da sua licenciatura. Sendo assim foi necessário recorrer a vários temas pertinentes que melhor se adaptaram ao curso, onde seria escolhido o tema já indicado anteriormente, que muito vem despertando interesses em vários autores e entidades do ensino superior.

Irá ser retratada a importância do tema através da perspectiva de alguns autores que irão ser citados mais a frente, onde os mesmos expõem suas opiniões e ideias acerca do assunto que possam apoiar a consciencialização de entidades do ensino superior no sentido de proporcionar melhores condições aos seus estudantes nos seus estudos. Falar do ensino, da educação exige muita atenção no que se refere a qualidade necessária para facilitar a aprendizagem dos interessados em se formar e contribuir para o desenvolvimento próprio e da sociedade.

Na realização desse estudo, basear-se-á no método de pesquisa descritiva através da aplicação de questionários com natureza quantitativa. Escolheu-se esse método de forma a ter informações exatas e credíveis através de números com as suas respectivas percentagens. A população escolhida para fazer o caso de estudo foi a Universidade do Mindelo que possui uma população de 930 alunos no qual foi retirado uma amostra de 195 alunos. É de salientar que o número da população, corresponde ao ano lectivo 2017/2018.

Na parte da abordagem teórica, foram utilizados livros e artigos da internet que serviram de sustento ao trabalho em questão. A maioria das informações extraídas, foram em artigos da internet, sendo que houve uma limitação acerca de livros referentes ao meu tema que se demonstraram ausentes.

Através do estudo realizado, foi permitido saber como é que os alunos avaliam a qualidade na Universidade do Mindelo, onde foi possível saber dos seus desagrados em relação a alguns aspectos que podem ser melhoradas, como a informática que foi classificada como sendo insuficiente. Constatou-se que a maioria dos alunos tem um bom nível de aproveitamento e classificam a formação da Universidade do Mindelo como boa e inovadora, apesar das anomalias.

Justificativa

Para a conclusão da licenciatura foi exigido a elaboração de um trabalho científico, onde optou-se por este tema com foco na qualidade do ensino superior privado da Universidade do Mindelo

Cabo verde tem um número considerável de ensinos superiores o que é muito bom, mas só isso não chega, ou seja, para além da quantidade é preciso haver a qualidade, que é o que todos esperam. Os jovens universitários representam o futuro do país, precisamente por isso é necessário proporcionar boa qualidade de ensino.

O motivo da aderência desse tema deve-se pelo facto de que, sendo a educação um pilar na sociedade, fazendo com que um individuo consiga-se integrar a nível social e cultural, estabelecendo relações com os demais e não só, torna-se necessário um estudo de forma a destacar os aspectos que podem e devem ser melhorados. Também trata-se dum fator que irá ser reconstruído aos poucos e que irá fazer parte da vida de um individuo até o fim da sua vida. Para além disso, seria gratificante ver o país a triunfar na educação, apostando cada vez mais na qualidade do ensino, e ser uma referência para outros países.

Todos sabemos que somente a educação adquirida em casa é insuficiente para a formação de um individuo. As instituições primárias, secundárias e superiores constituem fontes de base extremamente importantes para a formação das pessoas. Mas será que as mesmas conseguem fazer essa formação sem as condições necessárias? Com essa dúvida, cresce em mim uma verdadeira vontade de estudar o caso e saber como os estudantes apreciam a universidade a nível de ensino, de equipamentos, de organização, enfim.

No início apareceram várias dúvidas de que tema escolher, pois ao longo do curso foi proporcionada várias disciplinas que despertaram um certo interesse, porém decidiu-se que falar sobre a qualidade no ensino superior era necessário já que uma universidade funcionando sem a qualidade a nível de ensino e a nível de equipamentos não trás efeito nenhum.

Relevância

Relativamente a relevância dessa pesquisa, considera-se ser um estudo de grande importância, não só para os estudantes, mas também para a universidade em geral. O trabalho em si poderá proporcionar melhorias de forma considerável em todos os aspectos, ou seja, será possível entender a percepção dos alunos e evoluir positivamente, tanto para destacar perante as outras universidades, como também para garantir que seus formandos terminem os seus estudos e contribuam para uma sociedade justa, equilibrada, sabendo quais são seus direitos e deveres.

A qualidade é exigida em qualquer instituição, em qualquer serviço, em qualquer produto, podendo então ver o quão importante ele é, portanto com a elaboração desse trabalho a qualidade poderá ser melhorada caso for necessária na Universidade do Mindelo.

Delimitação Espaço- temporal

O estudo tem como área de pesquisa a ilha de São Vicente, e como objeto a Universidade do Mindelo cujo foco, foi analisar a percepção dos alunos relativamente a qualidade da mesma. Relativamente a delimitação temporal, o período foi durante o ano letivo de 2017/2018 ao início do ano lectivo 2018/2019.

Pergunta de Partida

Para realizar esse estudo considerou-se pertinente formular a seguinte pergunta de partida:
Qual a percepção dos alunos da Universidade do Mindelo relativamente às condições de qualidade do serviço prestado pela mesma?

Objetivos da Investigação

De forma a alcançar os resultados pretendidos, respondendo a pergunta de partida propõe-se os seguintes objetivos:

Objetivo Geral

- Avaliar a percepção dos estudantes sobre a qualidade do ensino superior privado na Universidade do Mindelo.

Objetivos Específicos:

- Avaliar o nível de satisfação dos alunos relativamente a estrutura curricular dos cursos;
- Entender o posicionamento dos alunos relativamente aos órgãos de gestão da Universidade (Reitoria) e ao corpo docente;
- Conhecer os aspectos que os alunos consideram precário, de forma a promover a melhoria dos mesmos;
- Conhecer o nível de aproveitamento que os estudantes têm tido na Universidade.

Hipóteses da pesquisa

Para melhor analisar os dados definidos propõe-se as seguintes hipóteses:

Hipótese 1: A infra-estrutura física e a capacidade organizacional da Uni-Mindelo são boas.

Hipótese 2: Os alunos consideram que a qualidade e a competência técnica do corpo docente são as melhores para aqueles com um grau académico superior ao da licenciatura.

Hipótese 3: A Universidade do Mindelo oferece uma formação de qualidade e inovadora para os seus alunos.

Metodologia

É importante enfatizar o enfoque da pesquisa, o tipo de abordagem a utilizar, o método da recolha de dados, para facilitar melhor a compreensão do trabalho.

Natureza do estudo

Para a realização desse estudo optou-se pelo método quantitativo que segundo Tripodi et al (cit in Marconi e Lakatos, 2003), consiste em investigações de pesquisa empírica cuja finalidade primordial é demarcar ou analisar as características de fenómenos, produzir a avaliação de programas, ou o isolamento de variáveis principais.

Escolheu-se esse método para que seja possível quantificar o problema, e ter informações exatas que irão permitir obter uma conclusão credível e acertada através de números, de forma a confirmar as hipóteses que foram colocadas.

Caracterização da pesquisa

Foi utilizado o método de investigação exploratória (fonte primário), que consistiu em realizar uma revisão bibliográfica, utilizando livros, revistas, teses, e artigos da internet, por forma a dar sustento ao trabalho. De certa forma através do método em questão, foi possível promover a compreensão do tema, bem como os seus conceitos.

Basear-se-á também no método de pesquisa descritiva que irá permitir fazer uma análise através da interpretação dos dados representantes do mundo físico, ou seja, falando por frases mais simples, esse tipo de pesquisa irá consistir em descrever todos os dados que foram obtidos e que depois serão analisados para que se possa chegar a uma conclusão mais próxima possível da realidade.

Segundo Gil (2008) pesquisa descritiva é aquela que tem como objectivo a descrição das características de uma dada população, fenómeno ou o estabelecimento de conexões entre variáveis, e pesquisa exploratória é aquela que “têm como principal finalidade desenvolver,

esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores”.

Delimitação da pesquisa/ população

O centro da pesquisa será a Universidade do Mindelo com enfoque nos estudantes. A população corresponde à totalidade dos alunos inscritos na Universidade do Mindelo no ano letivo 2017/2018 e equivale a 930 alunos.

A amostra foi determinada nesta base e equivale a 195 alunos, conforme a tabela a seguir utilizada na definição da amostra. A margem de erro é de 5% e o nível de confiança é de 95%.

Tabela 1- Dados do cálculo da amostragem

1) Onde:	Valor
2) Z = Nível de Confiança	95%
3) P = Quantidade de Acerto esperado (%)	80%
4) Q = Quantidade de Erro esperado (%)	20%
5) N = População Total	930
6) e = Nível de Precisão (%)	5%
Tamanho da amostra (n) =	
195	

$$N = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{e^2 \times (N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Fonte: <https://www1.tce.pr.gov.br/multimídia/2011/10/xlsx/00237933.xlsx>

Realçando que “P” e “Q” são complementares e a soma das duas quantidades deve ser de 100%. “E”, que representa o Nível de precisão, pode variar de 3% a 10%, mas normalmente usa-se 5%.

O tipo de amostragem escolhido foi a aleatória simples, pois cada membro da população estudada terá a mesma probabilidade de ser escolhido para pertencer a amostra, no entanto, será do tipo “ sem reposição”, na medida em que um individuo não poderá entrar para a amostra mais que uma vez.

Questionário

Questionário segundo Marconi e Lakatos (2003), é um instrumento que possibilita fazer a coleta de dados, formado por uma série ordenada de questões, que devem ser respondidas por escrito e sem a comparência do entrevistador. Para Gil (2008), questionário pode ser definida como a técnica de investigação formada por um conjunto de questões entregues a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado.

Para a realização do caso de estudo, foi utilizado um questionário constituído por 22 questões que foi devidamente distribuída pelo número de indivíduos representantes da amostra com a condição de que seriam confidenciais e anónimas além se serem somente utilizadas para a realização dessa tese.

As perguntas direccionadas aos inquiridos foram perguntas abertas já que não se podia controlar a resposta ou a escolha dos mesmos, sendo assim imprevisíveis.

Coleta e tratamento de Dados

Os dados foram coletados com os estudantes da Universidade do Mindelo, dentro e fora do recinto escolar e via internet através correio electrónico.

Relativamente ao tratamento de dados recolhido, foi utilizada a versão 23 do *software* estatístico SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*), que permitiu transformar os dados em informações, e que por sua vez nos levou a uma conclusão acertada e credível.

Limitações ao Método de Pesquisa

Ouve limitações a nível da parte da abordagem bibliográfica pelo facto de não haver livros disponíveis relativamente a qualidade do ensino superior, o que fez com que uso de artigos da internet fosse constante. Por um lado foi bom, pois foi possível obter informações mais actualizadas em anos mais recentes.

Ouve também algumas limitações na fase de distribuição dos questionários sendo que alguns professores não permitiram que os alunos preenchessem os questionários na sala de aula, e durante os intervalos alguns dos alunos não demonstravam muito interesse.

Estrutura do Trabalho

O trabalho está subdividido em três capítulos:

Capítulo I: Limitou exclusivamente em descrever a história da Universidade em África e a história da Universidade em Cabo Verde, em que é possível saber e compreender como e quando surgiu a Universidade, quais as primeiras Universidades a serem criadas e como está a situação actual do ensino superior tanto em África como em Cabo Verde.

Capítulo II: Se identifica como a parte da abordagem teórica elaborada a partir da revisão da bibliografia que relata o que os autores pensam sobre o ensino superior, ensino superior privado, qualidade, qualidade do ensino superior e a percepção. É esse capítulo que dá sustentação ao trabalho e permite uma compreensão melhor antes de entrar propriamente na fase prática.

Capítulo III: Realça a apresentação e a análise dos resultados apresentados pelos gráficos, elaborados através dos dados fornecidos nos questionários devidamente preenchidos pelos alunos representantes da amostra.

Capítulo IV: É o último capítulo que irá consistir na descrição dos resultados alcançados. Portanto é a fase de retirar as conclusões, validar ou não as hipóteses e descrever algumas sugestões de melhoria.

CAPÍTULO I – CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA

1.1 Universidade em África

Antes de falar sobre as Universidades em Cabo Verde, entendeu-se ser necessário falar um pouco da história da Universidade na África.

A África é o segundo continente mais populoso do mundo depois da Ásia que em 2005 possuía cerca de um bilhão de pessoas, fazendo com que ela fosse considerada um continente com um peso significativo na população total de todo o mundo, cerca de um sétimo da população, “o que lhe confere uma densidade demográfica de cerca de 30 habitantes por km². Cerca de 62% da população africana vive no mundo rural”. (Varela, 2015)

A universidade mais antiga na África e uma das mais antigas do mundo segundo Graça (2012) é a Universidade religiosa de Al-azhar, fundada em 988 no Cairo, Egipto, como escola de teologia dinastia dos Fatimidas. Em 1908 surge em contraste com Al-azhar a actual Universidade do Coiro, precedida por vários colégios constituintes, sendo que em 1854 veio a encerrar-se.

No passado falaram ainda sobre antigos centros de estudos que funcionaram também na África ao Sul do Saara. Uma delas é o Império de Sangai referido pelo ganense, *Albert Abu Boahen* no livro “*Topics in West African History*”, (cit. in livro de Graça 2012), que existiu por volta do século IX, cujo impulso dado à educação superior teria sido inesquecível.

Varela (2015), também referiu na Universidade *Al-azhar* como sendo a mais antiga em África. Também sustentou que houve outras Universidades que foram construídas no mesmo período ao da Idade Média europeia, como a famosa Universidade de Tombuctu, no século XII, em *Sankore*, no Mali, para além das universidades islâmicas africanas que existiam antes do fim do 1º milénio. No entanto o autor fez questão de referir sobre a história dominante (a ocidental), conhecida como a mais consensual, que defende que a Universidade que ainda mais se ajusta às Universidades atuais nasceu na Idade Média Europeia, em Bolonha, na Itália, em 1088, e em Paris, França, no ano de 1090 com a instituição das Universidades de

Bolonha e de Paris. Partindo dessa perspectiva fica para essa história descartado a ideia de que terá nascido na Grécia Antiga, com a criação, no ano 386 ou 387, a. C., na Academia de Platão.

Para além das antigas Universidades que já foram citadas, o autor Graça (2012), também referiu do colégio Universitário de *Fourah Bay* que foi fundada em 1827 pela *Church Missionary Society* em Serra Leoa e a universidade da Cidade do Cabo (UCT- *University of Cape Town*), que foi criada em 1829 na África do Sul. Ainda afirmou baseado no site da Universidade Cheikh Anta Diop que a França teria criado Universidades na África, como, a “*École Africaine de Médecine*” em Senegal, o Instituto Francês da África Negra (IFAN), a 18ª Universidade Pública Francesa que seria ligada às Universidades de Paris e de Bordéus, e cidade na África Ocidental Francesa.

Segundo o autor é de extrema importância também referir do ensino universitário em Angola e Moçambique, ex-colónias portuguesas que partilharam algumas culturas idênticas a Cabo Verde.

López (2010), por sua vez diz que para os que pensam que Universidade foi herdada na Europa, estão totalmente enganados pois, a África já tinha conhecido o desenvolvimento de estudos superiores em centros de reconhecido prestígio, que sobreviveram à História antes de a Europa se aventurar a contornar o Continente Negro para empreender o seu descobrimento e conquista.

➤ Sociedade actual

Segundo o autor nos tempos actuais cabe às Universidades a função de formação das pessoas que precisam dirigir os diversos sectores de uma sociedade africana moderna. Argumenta que essa função teria sido cumprida nos primeiros momentos logo a seguir a independência conseguindo-se criar uma elite intelectual, política e administrativa, mas que logo após isso a Universidade Africana não conseguiu superar os novos desafios que iam surgindo numa sociedade que ia ficando cada vez mais exigente, e como se não bastasse parece ter-se desligado da problemática do continente.

Diz ainda que não souberam acompanhar as mudanças que iam acontecendo, ou seja, não se preocuparam em fazer remodelações eficazes que suportassem as novas exigências, para além

de que as Universidades não estavam Oabastecidas de meios fundamentais para satisfazer totalmente as necessidades sociais. Com o aumento dos alunos, foi preciso criar mais Universidades, porém também levou ao aumento de gastos públicos, faltas de professores, enfraquecimento do ensino e o desaparecimento da investigação universitária.

Devido a todos esses factores, vários estudantes são obrigados a irem para a europa para abraçar os seus estudos de uma forma que melhor os satisfaça, pois segundo os mesmos os seus conhecimentos ficam inacabados, caso optarem apenas pelos estudos nas Universidades em Africa.

A Universidade Africana de forma a se tornar mais forte no ensino vem adoptando o direito tradicional, a arte étnica, as religiões animistas, a filosofia e a psicologia do homem africano, a sociologia organizativa dos diversos povos e adaptar-se à nova estruturação que regerá as europeias.

1.2 Universidade em Cabo Verde

É de se informar, segundo Luz et all (2012), membro do Governo e do Banco Mundial, que Cabo Verde é um pequeno arquipélago, constituído por dez ilhas vulcânicas, nove habitadas e uma desabitada. Cabo Verde ocupa uma área de 4.033 km², com uma taxa de população de 492.000, (50,5% são do sexo feminino e 49,5% do sexo masculino), isso ainda em 2010. Tornou-se independente 5 de Julho de 1975, depois de ser uma colónia Portuguesa. Depois da independência, esse país vem desfrutando de uma estabilidade política notável, demonstrando-se a sua evolução como um país democrático multipartidário.

Segundo as palavras de Graça (2012), o Ensino superior em Cabo Verde surgiu depois da Independência nacional em 1975 em semelhança dos outros países africanos independentes na segunda metade do século passado.

O autor Morais (s/a) também confirmou que logo depois de Cabo verde ter-se tornado um país independente, começaram logo a investir na educação, sendo ela um dos motores no desenvolvimento do nosso país. Afirma que Cabo Verde precisava se consolidar como um país e nada seria mais justo do que investir no desenvolvimento intelectual e cultural, sendo

assim surgiu então a ideia por parte do governo de criar um ensino superior, mas ainda seria necessário investir nos ensinos primários e secundários de forma a criar base para então avançar com o projecto de implementar o ensino superior.

Graça (2012) afirmou que a primeira escola do ensino superior a nível Nacional foi a Escola de Formação de Professores (EFP) que surgiu no ano de 1979 na cidade da Praia, com a tendência direccionada para formar professores bacharéis, para o ensino superior. Seguidamente veio então a surgir o centro de Formação Náutica (CFN), no Mindelo, na ilha de São Vicente, instituída pela cooperação Norueguesa a partir da já existente Escola de Mestres de Cabotagem que tinha por objectivo formar quadros profissionais da marinha mercante. Mais tarde, veio a ser criado o Centro de Formação em Administração (CENF).

A autora Carvalho (2016), também referiu que as áreas científicas escolhidas pelas primeiras instituições de ensino pós-secundário foram as ciências de educação (formação de professores do ensino secundário), mas que por motivos de falta a nível de quantidade e qualidade de professores de ensino secundário foi então instaurado o Curso de Formação de Professores do Ensino Secundário. Vendo que a política de investigação em Cabo Verde apresentar-se-ia uma fonte de desenvolvimento acelerado e equilibrado do país, criaram o Instituto Nacional de Investigação Tecnológica com domínio em áreas como Geologia e Oceanografia, energias clássicas e renováveis e transformação e adaptação de tecnologias.

Luz et all (2012), argumentou ainda que no início do ano de 1990 notaram mudanças significativas na política e na economia, na decisão de adotar a democracia e o regime multipartidário, abandonando o partido único. Essa “abertura politica”, fez com que a economia fosse mais solta, e a participação do sector privado mais significativa na economia, levando também com que sociedade passasse a ver a educação com um papel fundamental na sociedade.

Graça (2012), complementa que em 1995 as escolas passaram a ser institutos, em que a EFP passou a ser Instituto Superior de Educação (ISE), o CENFA, instituto Nacional de Administração e Gestão (INAG). Surgiu uma outra instituição na Praia que é o Instituto Nacional de Investigação e a restauração da CFN que deu lugar ao Instituto Superior de Engenharia e Ciência do Mar (ISECMAR), tendo também instalado um ISE ainda em São Vicente que servia para formar professores do Ensino Secundário.

Ter-se-á fundado em fundado em 1993 em São Vicente o ISCEE, e três anos depois na Praia. Em meados da década de 90 teve dois acontecimentos que conceberam o crescimento do ensino superior em Cabo Verde, que foram “A expansão do ensino secundário, exercendo forte pressão sobre a educação superior” e “ a conjuntura internacional desfavorável em termos de oferta de bolças de estudo dos países que normalmente cooperavam com Cabo Verde na área do ensino superior”.

O Piaget (Instituto Portuguesa) por sua vez instalou-se em Cabo Verde em 2001 com o nome de Universidade Jean Piaget de Cabo Verde (UJP-CV), na cidade da Praia e em São Vicente o IESIG, em 2002, a primeira instituição nacional e privada, seguindo-se de outras universidades privadas como a M-EIA (Escola Nacional de Artes), a Universidade Lusófona de Cabo Verde (ULCV), e a Universidade Internacional de Cabo Verde (UNICV).

Luz et all (2012), deixou bem claro que não existiam Universidades em Cabo Verde antes que a Universidade de Jean Piaget fosse instalada, isso em 2002, porém existiam três pequenas instituições de ensino superior público que viriam a ser reunidas em 2006 e 2007 dando origem a Universidade de Cabo Verde com a categoria de primeira instituição pública de Cabo Verde. Os autores confirmam ainda que em 2002/2003 com as instalações das Universidades em Cabo Verde cerca de três mil alunos estavam inscritos nas instituições de ensino superior no país, sendo que antes disso, muitos tinham que ir continuar seus estudos em Portugal ou em outro país da europa segundo a UNESCO.

CAPÍTULO II - ABORDAGEM TEÓRICA

2.1 Ensino Superior

O ensino superior, segundo o autor Garcia (s/a), foi durante séculos pensado quase em exclusivo para um restrito número de pessoas, que actualmente conta com um extraordinário aumento de número de alunos. Não só ouve um aumento de alunos como também de professores. O autor, para que ficasse bem claro utilizou o rio e o mar para explicar a evolução do Ensino Superior, dizendo que, “De um pequeno rio, a Universidade transformou-se num autêntico “oceano” tendo que caber nele todos aqueles que assim o desejem”.

Partindo dessa ideia de que o Ensino Superior deixou de ser um “pequeno rio” e passou a ser um “mar oceano” pelas palavras do autor anterior, o autor Zabalza (cit. in Scremin et all. 2010), também por outras palavras disse a mesma coisa.

O autor argumenta que nos dias de hoje a educação superior já não é mais uma regalia social para poucas pessoas provenientes da classe social média e alta, mas que, com exceções, se transforma em um desejo notável para um número maior de pessoas inclusive os que eram considerados de classe baixa. Pretende o autor dizer que, hoje em dia o acesso ao ensino superior facilitou bastante, mesmo que ainda as universidades privadas dão preferência ao mais “populares”, ou seja, os que têm capacidades financeiras para financiar seus estudos.

Os autores, Vonbun e Mendonça (2012) demonstram a importância da educação superior, por ser de facto fundamental para um país, pois sem ela seria impossível ter profissionais na área de saúde, não haveria muito desenvolvimento técnico, o sistema judiciário e tecnológico não poderia funcionar e muito menos existiria outros serviços indispensáveis hoje em dia. A universidade tem uma enorme responsabilidade de exercer externalidades positivas sobre a economia de um país, o que justificaria a intervenção e/ou o subsídio estatal.

O mesmo autor define o ensino superior, como um investimento em capital humano, que irá trazer retorno no que se refere ao crescimento económico e o bem-estar social.

O autor Teixeira (1964) deu um conceito á Universidade, onde demonstra ter um entendimento actual. Sendo assim:

- Ela formula e divulga cultura nacional, como um centro onde se produz conhecimento. Portanto, não é um local de reprodução do conhecimento já existente;
- É onde se faz pesquisas empíricas dirigidas somente por profissionais de competência técnica, e não por pessoas indicadas com base nas relações sociais e de parentesco;
- Espaço formado através da recolha de material empírico representativo das instituições e dos feitos da sociedade, com a função de organizar o registro da veracidade nacional, a ser estudada e reformulada.

De uma forma geral, esse autor entende que a Universidade existe por necessidade social, que se deveria efetivar, paralelamente, como um centro de documentação e pesquisa para a formulação da cultura, do conhecimento e da ciência.

Para o autor Noa (s/a), ao falar do Ensino Superior, para além do espaço Universitário que é entendida “na sua essência, como um lugar democrático por excelência”, também a formação a esse porte, garante competências que proporcionam uma visão mais ampla, flexível e um envolvimento mais firme e consequente em conveniência do desenvolvimento e do bem-estar das nações.

Defende ainda o autor que ao falar do Ensino Superior, implica automaticamente falar da cidadania em que:

Na sua dimensão mais ampla e próxima de uma certa plenitude por transcender a aceção e a prática política prevalecente, no jogo, nem sempre equilibrado e nem sempre justo, quando não excludente, entre direitos e deveres, entre processos de sufrágio e de exercício do poder.

A autora Lopes (2003) diz que a Universidade deve ser entendida como uma grande escola formadora de profissionais e praticante de uma pedagogia que deve ser, segundo nossas leis, democrática, onde pode formar o profissional que terá esta mentalidade, aberta ao trato com a diversidade em qualquer setor de nossa sociedade e servir de exemplo, ou modelo, no decorrer do próprio processo de formação desses profissionais.

Segundo o autor Wada et all (2006), membro do Departamento de Proteção e Defesa do consumidor (DPDC) as instituições de ensino superior são classificadas academicamente em Universidades, centros Universitários e faculdades.

Segundo a lei de Directrizes e Bases da Educação Nacional (lei nº 9.394, de 20 de Dezembro de 1996), publicado pelo autor em questão, é esclarecido a diferença entre ambas dizendo que nas instituições universitárias é obrigatório o desenvolvimento de regulamentos institucionalizados, as actividades de ensino, pesquisa e extensão. Nas não universitárias, a obrigação é apenas de ensinar. Os centros universitários destacam-se pela oferta do ensino, pelos docentes qualificados e pelas circunstâncias de trabalho académico oferecidas aos estudantes, já as faculdades, apesar do cuidado em zelar pela qualidade do ensino superior ministrado, não são obrigadas a sustentarem programas institucionais de pesquisa.

A autora Morais (s/a) Enfatizando sobre o ensino superior em Cabo Verde, começa por dizer que o facto de Cabo Verde ter-se tornado um País independente, é natural que o desejo de se consolidar como país torna-se maior preocupação deste estado, por isso, são necessárias medidas cabíveis e sábias que levem a atingir esse objectivo. Entende que a educação é um dos motores, para não dizer o principal motor de desenvolvimento de países, e seria de facto necessário investir-se neste setor de capacitação e desenvolvimento intelectual e cultural.

Explica ainda que Cabo Verde como um país que está disposto e determinado a crescer, não pode recusar a vivência com o ensino superior, já que o desenvolvimento de qualquer pessoa passa pela educação, nomeadamente o ensino superior.

O autor Graça (2012) ao debruçar-se sobre o Ensino Superior, nomeadamente as Universidades, diz que as mesmas são caracterizadas como organizações complexas por causa dos seus objectivos, sua estrutura, suas relações com o poder e autoridade, tipos de pessoas que nelas trabalham, as tecnologias que utilizam, etc.

Segundo ele o motivo por esse tipo de instituição ser tão complexa, se deriva pelo facto de ser um tipo de instituição de “ processamento de pessoas”, ou seja, com isso pretende-se dizer que é onde recebem os clientes com as suas necessidades específicas, atuam sobre eles e devolvem-nos à sociedade já “transformados”, com mais conhecimentos, portadores de uma ou várias mais-valias.

A autora Peixoto (2015) considera o ensino superior como uma alavanca de mudança social e económica, capaz de ajudar no projeto de reforma e modernização dos estados nacionais, que porém vem sendo incapaz de se adaptar às mudanças e demandas do mercado.

2.1.1 Ensino Superior Privado

Segundo a lei de Directrizes e Bases da Educação Nacional (lei nº 9.394, de 20 de Dezembro de 1996), publicado por Cardoso e Souza (1996), as instituições do Ensino Superior são classificadas em duas categorias administrativas, que são as públicas e as privadas.

As instituições de Ensino Privado, são aquelas mantidas e administradas por pessoas físicas ou jurídicas de direito privado, e que ainda se enquadram em seguintes categorias:

- Particulares em sentido estrito- são as que são instituídas e mantidas por uma ou mais pessoas físicas ou jurídicas de direito privado que não apresentem as características dos incisos abaixo;
- Comunitárias- aquelas que são instituídas por grupos de pessoas físicas ou por uma ou mais pessoas jurídicas, inclusive cooperativas educacionais, sem fins lucrativos, que incluam na sua entidade mantenedora representantes da comunidade;
- Confessionais- assim entendidas as que são instituídas por grupos de pessoas físicas ou por uma ou mais pessoas jurídicas que atendem a orientação confessional e ideologia específicas e ao disposto no inciso anterior;
- Filantrópicas, na forma da lei.

O autor Graça (2012), também fez uma breve diferenciação entre o Ensino Superior Público e o Ensino Superior Privado. No entanto, o foco principal é o privado e nessa linha o autor por suas palavras apresenta algumas características tais como:

- As universidades privadas definem os seus próprios interesses e objectivos, fazendo-o de acordo com os desafios que a conjuntura e as circunstâncias impõem ou oferecem;

- As privadas, devendo obediência á lei geral, como qualquer outra instituição ou pessoa, são autónomas, podendo exercer a gestão de acordo com os seus interesses económicos, políticos, religiosos, culturais, etc.;
- Dispõe de total autonomia patrimonial, financeira e administrativa;
- Agem e adaptam a sua actuação conforme a lógica e dinâmica do mercado, seja para sobreviver e se adaptar às novas condições de concorrência, seja para tirarem o maior proveito.

Ensinos Superiores privados segundo Wada et all (2007), membro do Departamento de Proteção e Defesa do consumidor (DPDC), são instituições criadas por credenciamento pelo Ministério d educação (MEC), sendo preservadas e geridas por pessoa física ou jurídica de direito privado onde pode ter ou não fins lucrativos.

São Vicente tem instituições de ensino superior privado como o Instituto Superior de Ciências Económicas e Empresariais (ISCEE), a Universidade Jean Piaget de Cabo Verde (Uni-Piaget), o Instituto de Estudos Superiores Isidoro da Graça, actual Universidade do Mindelo, o Instituto Superior de Ciências Jurídicas e Sociais (ISCJS), a Universidade Intercontinental de Cabo Verde (ÚNICA), a Universidade Lusófona de Cabo Verde, Mindelo – Escola Internacional de Artes – MEIA.

2.2 - Qualidade

Do que se trata a qualidade?

A qualidade segundo o autor Normando (2016), teve o seu surgimento na constituição das primeiras sociedades, em que na altura os chefes tribais já fiscalizavam os seus produtos. O conceito da qualidade com o passar dos anos foi evoluindo e chamando cada vez mais atenção, e hoje em dia torna-se uma vantagem competitiva das empresas.

Ainda o autor, de acordo com o conceito da qualidade diz que esse é subjetivo, ou seja, cada pessoa apresenta a sua própria definição, mas em sua utilização técnica apresenta duas próprias definições:

- “ São as características de um produto ou serviço que dão suporte à sua habilidade em satisfazer requisitos especificados ou necessidades implícitas”
- “Um produto ou serviço livre de deficiências”

Para Sponton et. all (2009), “a qualidade é considerada como um conceito dinâmico relacionado com a complexidade da percepção humana”, e para o autor Paladini (cit in Sponton et, ali 2009), “qualidade é a condição necessária de aptidão para o fim a que se destina”.

Para Cota, B. (2009) “a qualidade é um factor crítico de sucesso na determinação da vantagem competitiva entre as empresas”. Diz ele que quanto mais elevada é a satisfação do cliente, maior é a diferenciação global da empresa no mercado em que ela atua, e emerge no seu modelo de gestão uma vantagem competitiva frente às empresas concorrentes.

Segundo a autora Morosini (2001), falar em qualidade é voltar a pisar um modismo dos últimos anos. A qualidade está presente em todos os cantos da educação, principalmente na educação superior. Para a autora qualidade é ser moderno e inovador. O entendimento do conceito da qualidade não é o mesmo para todos, na medida em que certas pessoas a encaixam na concepção de isomorfismo juntamente com a ideia da empregabilidade e à lógica de mercado. Outros a compreendem como respeito à diversidade e para outros, ainda, a qualidade vem imbricada ao conceito de equidade.

A autora Lemos (2013), possui da mesma ideia que Morosini (2001), dizendo que a qualidade é entendida pelas pessoas de forma subjectiva e pessoal, em que cada um a entende da sua forma. Por esse motivo, faz com que não seja possível medi-la e nem comparar produtos entre si. Se o objetivo for geri-la e controla-la, ter-se-á que arranjar uma forma de quantifica-la, já que ela tem um componente subjectivo que impossibilita a medição, como já foi vista anteriormente.

De acordo com a autora a qualidade é definida de acordo com cada caso específico, para que seja possível medi-la, mencionando quatro aspectos que podem ajudar, como qualidade de conceção, qualidade da produção/ prestação de serviços, a qualidade na realização e por último, a qualidade relacional.

- “A qualidade da produção/prestação do serviço deve ser a medida em que o produto ou serviço esteja de acordo com as especificações”.
- “A qualidade da conceção deve ser a medida em que o projeto incorpore as necessidades e expectativas do consumidor, quer em termos funcionais quer em termos técnicos”.
- “A qualidade na utilização deve ser a medida em que o produto desempenhe as tarefas ou preste os serviços que o consumidor espere dele”.
- “A qualidade relacional deve ser a medida da eficácia dos contactos com os clientes (a qualidade é afetada por todas as pessoas que contactam com os clientes), incluindo os internos”.

O autor Pires (2012), defende que a qualidade está relacionada com algo que é excelente, extraordinário ou aquilo que é muito bom. Segundo o autor a qualidade também é muitas vezes relacionada com a arte exemplificando com um produto com forte componente artesanal. Da mesma forma que a autora anterior, ele também diz que a qualidade necessita de ser objectiva e quantificada de forma a ser medida, enquanto para o autor Gomes (cit in Mainardes, 2010), sobre qual definição da qualidade que possa estar correta, é difícil saber ou responder essa pergunta, porém a qualidade é considerada como algo que estará sempre em causa na vida das organizações

Para Deming (cit in Renesto e Ramos 2015), a qualidade começa com a intenção dos dirigentes em alcançar tanto públicos internos como públicos externos, atuais e futuros. “Qualidade também pode ser a forma de conjugar valores que possam sustentar conceitos criativos em cada etapa do procedimento humano na organização”, enquanto, para Juran (1989) citado pelo mesmo autor, a qualidade representa uma revolução duradoura que deve

ser vista como um processo bem gerenciado sendo dividido em planeamento da qualidade, controle de qualidade e melhoramento de qualidade. Esses três processos são conhecidos como Trilogia Juran.

Segundo o autor Davok (2007) os dicionários definem a qualidade como:

Conjunto de propriedades, atributos e condições inerentes a um objeto e que são capazes de distingui-lo de outros similares, classificando-o como igual, melhor ou pior, ou, então, como o atributo que permite aprovar, aceitar ou refutar o objeto com base em um padrão de referência. Assim, qualidade implica em uma idéia de comparação: poder-se-ia dizer que um objeto tem qualidade se suas características permitem afirmar que ele é melhor que aqueles objetos que não as possuem ou que não as possuem em igual grau.

2.2.1 Noções de Qualidade do Ensino Superior

A qualidade em uma qualquer instituição torna-se de facto importante principalmente nas instituições de ensino superior que trabalham com a formação de pessoas. Trata-se de um tema bastante pertinente que desperta muita atenção de vários autores.

Os EUA, por ser um dos países com as melhores Universidades a nível mundial, comprovada pela empresa Britânica QS (2017) através de indicadores como a reputação académica, reputação da universidade entre empregadores, qualidade do corpo académico, qualidade na área de pesquisa e taxas de estudantes e de professores internacionais, achou-se por bem falar um pouco da qualidade Ensino Superior no país.

Segundo o autor Douglass (2010), o vasto sistema de ensino superior nos EUA possui pontos fortes, e um dos principais pontos, é pelo facto do país obter uma variedade de Universidades, com um grau não encontrado em nenhum lugar do mundo, já que os diferentes tipos de instituições conseguem responder às diferentes necessidades do país.

Ainda de acordo com o autor, todas as nações estão se dando conta de que é necessário tempo, investimentos e políticas inovadoras para construir um sistema de ensino superior que sirva tanto aos objetivos de educação superior de massa como também para gerar programas e instituições académicas de alta qualidade.

Nos EUA começou-se a dar uma devida importância no assunto nos meados do século XIX, e que desde então os *colleges* privados e as demais Universidades “dominavam a paisagem do ensino superior.”

Ainda o autor aproveita para esclarecer que o motivo pela qual o Ensino Superior se desenvolveu nos EUA não se deve pelo resultado final, de se esforçar para dar poder a um indivíduo, de criar talentos para mercados carentes de mão-de-obra e nem de procurar criar novos conhecimentos essenciais para a ciência e o desenvolvimento económico, mas sim foram obtendo os seus benefícios e méritos ao longo dos tempos, e colhendo frutos dos seus investimentos de longo prazo.

O autor Vasconcelos et al (2012) no que se refere ao encaminhamento para o alcance da qualidade no Ensino Superior, diz que para garantir que o ensino ministrado por instituições de Ensino Superior apostem na qualidade, atribuem dois tipos de reconhecimento, porém, é opcional por parte das instituições.

Os dois tipos de reconhecimento são, Reconhecimento Institucional (reconhecida no seu todo), subdividida em reconhecimento regional e reconhecimento nacional (grupos que avaliam e reconhecem instituições com especializações ou interesses diversos nos Estados Unidos) e o segundo que é o Reconhecimento por organizações profissionais (reconhecimento de programas específicos de estudos dentro de uma instituição, ou a instituição como um todo). Os tais reconhecimentos segundo o autor motivam as instituições a apostarem na qualidade do ensino. Conforme o mesmo nos EUA, “nos 50 Estados americanos, soma-se mais de 3.200 universidades e faculdades, havendo mais de 27.000 cursos superiores desenvolvidos”.

O autor Giroux (2010), por sua vez demonstra-se preocupado com a qualidade do ensino superior e fala-nos um pouco sobre a crise mundial no Ensino Superior, explicitando que os académicos de todo o mundo estão consciencializados desta tal situação.

Ao que se refere o autor, nos países como Canadá e Estados Unidos, os problemas relacionados com o pouco financiamento, à dominação das universidades por mecanismos de mercado, por mudança da educação pública em privada, pela intromissão do Estado de segurança nacional, bem como à falta de autonomia do corpo docente, traz consequências a nível política, social, ética e espirituais fundamentais.

De acordo com Bertolin (2007) ainda nos anos de 1960 e 1970 a preocupação com a educação era somente a nível quantitativo, e foi somente em 1980 que nos EUA surgiram as primeiras reflexões acerca da qualidade na educação. De acordo com o que ele disse:

“Nos últimos anos tem-se observado a emergência de novos termos para explicar as propriedades da qualidade em ES. Tal fato se deve, provavelmente, ao desenvolvimento de pesquisas segundo novas perspectivas e ao envolvimento de uma maior diversidade de stakeholders e organismos internacionais com os assuntos avaliação, medição e garantia da qualidade em educação”.

Ainda segundo o mesmo autor (cit in Scremin et all s/a), nos espaços de educação superior, nomeadamente nas Universidades, a qualidade é inexoravelmente recomposta em exercício de um conjunto de especificidades das instituições de educação, como autonomia académica e aspectos impeditivos de formalização das atividades académicas e científicas. Por isso, no âmbito da educação superior não se pode abraçar plenamente os conceitos e os programas de qualidade originários da indústria e da iniciativa privada.

De acordo com o autor Bonito et. all (2009), encarando a qualidade no Ensino Superior, numa perspectiva de natureza economista ela é denominada de *value for Money*, em que considera o Ensino Superior como um investimento, esperando obter retornos, centrando-se nos custos e investindo na qualidade. Nesse ponto de vista, seguem também outros autores com o mesmo pensamento acerca do Ensino Superior, nomeadamente a autora Chua.

O autor Esteves (cit in Gonçalves et. all 2013), defende que existe uma relação entre a qualidade e a estratégia. Alega que através da qualidade cria-se estratégias competitivas em relação aos outros concorrentes e de certa forma diferenciam pela natureza da orientação fazendo com que a competitividade da organização seja caucionada através de:

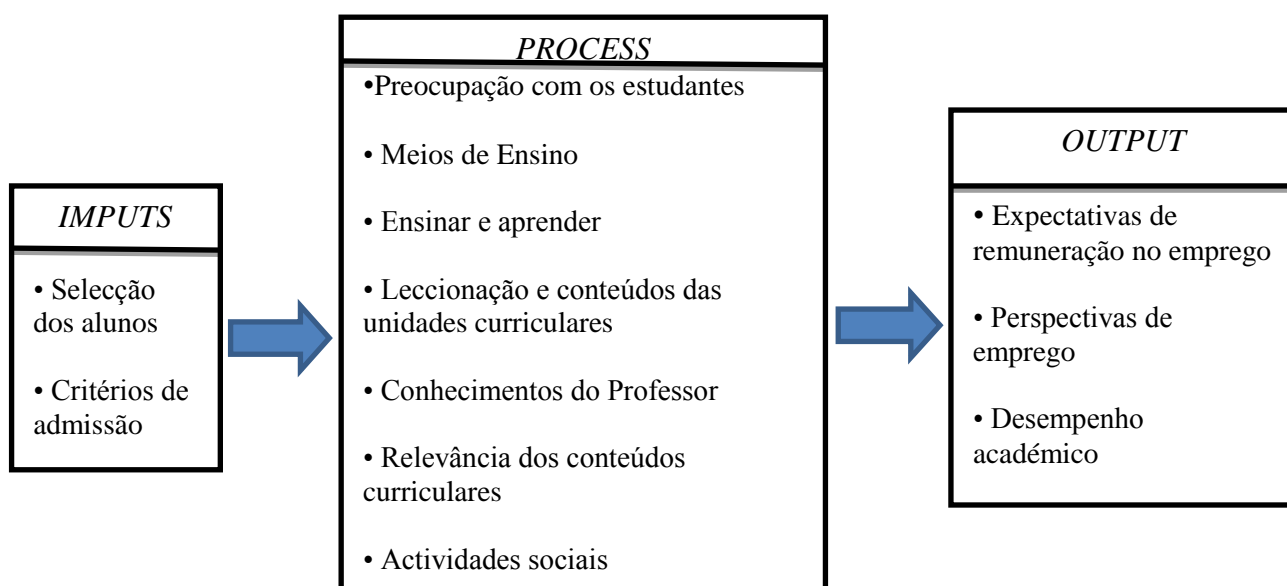
Estratégias que visam diferenciarem currículos em diversas formas de educação; cursos de dia, cursos a tempo parcial, cursos à

distância; estratégias focalizadas na procura do mercado em uma determinada qualificação; estratégias focadas em vantagem tecnológica, utilizando novas tecnologias educacionais, aprendendo sistemas de gestão e sistemas de vídeo; estratégias com foco na qualidade do programa educacional, etc.

O autor Nunes (cit in Gonçalves et. all 2013) também fala da qualidade como forma de estratégia competitiva da qual mantêm uma relação de conexão com outras estratégias competitivas aceitas pela universidade. Diz o autor que a qualidade tem por missão fazer face a concorrência o que faz com que a estratégia seja dividida em dois tipos: Estratégia defensiva, que mantêm o mercado com foco no controlo de garantir a qualidade dos processos de ensino e pesquisa na universidade, e Estratégia de Penetração Ofensiva que se ocupa em desenvolver programas educativos a nível técnico-científico e de qualidade podendo ser ou não superiores dos concorrentes.

A autora Chua (cit in Cid et all 2010), ao esclarecer que as famílias responsáveis pela remuneração para obter o seu ensino, devem ser considerados como clientes, nos indica um quadro onde podemos intender o conceito da qualidade relativamente ao ensino, quadro esse designado por Input-Process-Output (Figura 1), proposto por West, Noden e Gosling (2000).

Figura 1- Estrutura do processo de input-output de classificação da qualidade (adaptado de Chua, 2004).



Fonte: <http://www.ipv.pt/millennium/Millennium39/3.pdf> 11/06/2018

Conforme a autora, a qualidade relativamente ao nível dos *inputs*, relaciona-se com as condições de escolha dos estudantes e com a formação de base que se possui antes da entrada para o ensino superior, enquanto a qualidade a nível do *process* leva em conta os procedimentos de ensino e de aprendizagem, a aptidão e a formação que os docentes detêm, o conteúdo e a forma como as unidades curriculares são administradas, a importância do conteúdo curricular, e as acções sociais e avaliação.

Por último, a qualidade ao nível de *outputs*, que remete-se pela obtenção de um bom emprego capaz de gerar satisfação, para além de um bom salário. Facilita também a colocação no mercado de trabalho e sucesso académico.

Através do estudo empírico baseado num *survey* feito pela autora Chua, (cit. in Bonito et. al 2009), chegou-se a conclusão de que “os diferentes intervenientes no ensino superior valorizam de forma diferente os três aspectos ou dimensões a considerar na qualidade”.

- Os estudantes valorizavam mais a qualidade do *process* e do *output*;
- Os pais valorizavam mais a qualidade do *input* e do *output*;
- Os empregadores apenas valorizavam o *output* e o *process*;
- Os professores atribuíam igual importância aos três aspectos.

Antes de mais é de salientar que nem todos os autores consideram os alunos e seus familiares clientes. Como o caso do autor Oliveira (2004), ao contradizer a autora Chua, argumenta que os alunos não podem de maneira alguma, serem considerados como mercadoria á venda nas escolas.

Para o autor prevalece a formação de cidadãos, a sua educação, além de que, devem ter pleno conhecimento dos seus direitos e dos seus deveres. Para complementar diz que se os educadores e dirigentes das instituições de ensino superior tiverem o objetivo da educação como valor maior, estarão contribuindo para a formação de uma nova consciência empresarial, governamental e académica em um qualquer País.

Enquanto a autora Chua (2004) encara a qualidade do Ensino Superior como “*Input-Process-Output*”, os autores Ottewill e Macfarlane, (cit. In Bonito, 2009) por suas vezes argumentam que relativamente ao conceito da qualidade no Ensino Superior, existe outra forma de encará-la que é a “*fitness of purpose*”. A *fitness of purpose* no contexto do ensino superior é interpretada na dimensão em que uma instituição é capaz de findar a sua missão ou as finalidades que ela mesma sugeriu através dos programas académicos implementados.

Pretende-se dizer que a qualidade só existirá se conseguirem atingir os objectivos que a própria instituição propôs. Acrescenta ainda que, em alguns países, a forma de avaliação desse propósito é feita por um processo de análise de conteúdo dos programas das unidades curriculares.

O autor Standards (cit. in Raposo, 2011), definindo, a qualidade como sendo todas as características provenientes de um produto ou serviço no qual têm a capacidade de satisfazer necessidades dos clientes, serve de adaptação para o autor Raposo (2011), que argumenta que tal afirmação chega a servir perfeitamente para o Ensino Superior, na medida em que a mesma diz tudo acerca do que um Ensino desse nível, nomeadamente o que a Universidade deve proporcionar aos seus membros, que é satisfazer as necessidades da comunidade.

Segundo o autor os programas de ensino e de investigação são especialmente elaborados e implementados para atingir essas finalidades e uma das características da qualidade constitui o que tem vindo a ser designado como a sua “aptidão para atingir os seus objectivos”. Ainda diz que as instituições de Ensino Superior devem ser capazes de classificar de forma adequada as suas finalidades e preparar programas de ensino-aprendizagem, que irão permitir avaliar a qualidade das actividades desenvolvidas.

O autor Giroux (2010), contrariando o autor Standards, diz que um dos grandes problemas deparados a nível da qualidade no Ensino Superior, é pelo facto dos alunos serem considerados como “clientes”, além de outros problemas como o facto de muitos docentes de carreira serem substituídos por professores contratados por tempo determinado com a assinatura de contratos de trabalho, e também pelo facto de a aprendizagem estar cada vez mais definida em termos instrumentais, enquanto o conhecimento crítico é descartado para a lixeira de uma arte liberal empobrecida e subfinanciada, que é como defende o autor Washburn (2006).

Defende ainda que se a Universidade continuar sendo um lugar de comércio e de militarização, haverá uma carência por parte do ensino superior na estimulação da investigação crítica, o debate público, atos de justiça e de um propósito comum, restando ainda as esperanças na política democrática e a moralidade pública. Portando acrescenta que torna-se insuficiente somente a busca da verdade por parte das instituições de Ensino Superior, devendo também educar os estudantes a desempenhar uma autoridade política e moralmente responsável.

Para o autor Barnett (cit. In Bertolin 2008), não é possível falar em qualidade do Ensino Superior sem antes ter uma breve noção da própria educação superior em si, e que num mundo moderno existem muitas concepções da educação superior. O autor propôs três visões como forma de concepção tais como:

- Objetivista – “ênfatiza que é possível identificar e quantificar certos aspectos da educação superior que podem ser aplicados de forma universal a todas instituições”
- Relativista- “tem sua ênfase na política pública e no embasamento teórico”.
- Desenvolvimentistas da qualidade- “(...), os membros da organização realizam uma auto-avaliação, com foco na melhoria da qualidade da instituição”.

De acordo com o autor as duas primeiras abordagens possuem limitações. A primeira é drasticamente insensível às diferenças existentes entre as instituições de educação superior e a segunda precisa de uma definição mais clara do que actualmente se pode considerar o “Ensino Superior”. Devido a essas limitações o autor propôs a terceira, no caso, “Desenvolvimentistas da qualidade”.

Segundo o documento “ Declaração Mundial sobre a Educação Superior no século XXI: visão e ação”, resultante da Conferência Mundial sobre Ensino Superior (1998), no artigo 11, publicado por Marcílio, a qualidade do ensino superior é um conceito complexo que apresenta vários pontos de vista, devendo envolver todas as suas funções e atividades: ensino e programas académicos, pesquisa e incentivo da ciência, provisão de pessoal, estudantes, edifícios, instalações, equipamentos, serviços voltados à comunidade, não esquecendo do

ambiente acadêmico em geral. É de referir que uma auto-avaliação interna clara e uma inspeção externa com especialistas independentes, se possível com reconhecimento internacional, são vitais para assegurar a qualidade.

Devem ser criadas instâncias nacionais independentes e definidas normas comparativas de qualidade, reconhecidas no plano internacional. Visando levar em conta a diversidade e evitar a semelhança, deve-se dar a devida atenção aos contextos institucionais, nacionais e regionais próprios. Os protagonistas devem ser parte integrante do processo de avaliação institucional.

O conceito do ensino superior segundo o autor Neave (cit in Morosini 2014), está ligado com o conceito da sociedade do conhecimento, sendo um conceito ambíguo destinado para a formação de recursos humanos de alto nível nas universidades tendo como ponto comum de diálogo, entre os distintos campos do conhecimento, a segurança de que o sólido edifício intelectual revela uma diversidade de abordagens e diferenças fundamentais na interpretação do que seria a alma da Torre de Babel.

Segundo o art. 43 da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional o ensino superior serve para:

- I. Estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo;
- II. Formar diplomados nas diferentes áreas de conhecimento, aptos para a inserção em setores profissionais, (...).
- III. Incentivar o trabalho de pesquisa e investigação científica, visando o desenvolvimento da ciência e da tecnologia e da criação e difusão da cultura e, desse modo, desenvolver o entendimento do homem e do meio em que vive;
- IV. Promover a divulgação de conhecimentos culturais, científicos e técnicos que constituem património da humanidade e comunicar o saber através do ensino, de publicações ou de outras formas de comunicação;

V. Suscitar o desejo permanente de aperfeiçoamento cultural e profissional e possibilitar a correspondente concretização, integrando os conhecimentos que vão sendo adquiridos numa estrutura intelectual sistematizadora do conhecimento de cada geração;

VI. Estimular o conhecimento dos problemas do mundo presente, em particular os nacionais e regionais, prestar serviços especializados à comunidade e estabelecer com esta uma relação de reciprocidade;

VII. Promover a extensão, aberta à participação da população, visando à difusão das conquistas e benefícios resultantes da criação cultural e da pesquisa científica e tecnológica geradas na instituição.

Tempos atrás nomeadamente até ao final do século XX, de acordo Montezinho (2012) a qualidade do ensino superior se resumia essencialmente ao pessoal, bibliotecas, equipamentos de laboratório e instalações físicas, que eram determinantes para alcançar bons resultados, no entanto esses insumos já indicados anteriormente não chegam para garantir totalmente a qualidade do ensino superior.

Portanto a qualidade resulta em avaliar a qualidade da educação, ou seja, depende muito da aprendizagem dos alunos. Se estiverem a ter um bom desempenho, poder-se-á dizer que existe qualidade no ensino.

A qualidade do ensino deriva da qualidade de quem ensina, nomeadamente dos docentes das universidades, da sua qualificação académica. Os professores depois dos longos anos de estudo, onde adquiriram conhecimentos, devem ser capazes motivar os alunos, fazer com que eles permaneçam com interesse e foco, devendo orientá-los para que possam seguir o rumo certo. Deverão ser capazes de fazer planeamentos de aulas e capazes de levar conhecimentos adequados para a sala de aula.

Ficou claro para o autor que os contratos anuais em regime de tempo parcial também dificultam o esforço para promover a qualidade da educação. Segundo as suas palavras os professores em tempo parcial, não têm tempo suficientemente para planejar de forma adequada as aulas, conduzir pesquisas, participar nos comités, e nem para dedicar totalmente aos alunos. O tempo dedicado é de crucial importância para garantir a eficácia do ensino e da

aprendizagem, a visão e a continuidade que caracterizam os programas académicos. Uma enorme dependência do pessoal docente em tempo parcial pode comprometer a viabilidade de criação de estratégias de capacitação institucional

Segundo a autora Luz (2014) a qualidade do ensino superior em Cabo verde é um assunto que tem vindo a despertar grande preocupação, já que é o sistema educativo que Também vai contribuir para o desenvolvimento de Cabo Verde. Para a autora a qualidade no que se refere aos conhecimentos que estão sendo transmitidos, têm-se mostrado fracos, já que dos muitos que terminam a sua licenciatura poucos conseguem entrar para o mercado de trabalho na sua própria área.

Igualmente ao autor anterior, a autora também destaca o facto da falta de qualidade ser por motivos de muitos dos docentes das universidades, serem apenas licenciados. A presença de docentes com pós-graduação é pequena e em alguns casos com poucas experiências na área de formação. Argumenta também que a inexistente ligação entre a teoria e a prática, faz com que os recém-licenciados têm na sua área de formação pouca experiência, o que demonstra ser preocupante num mercado que está cada vez mais exigente.

Para complementar a autora diz que, para que houvesse mais qualidade nos ensinos superiores, esses teriam que deixar de pensar somente no lucro, e apostar mais na transparência, humildade e competência, por parte de todos os membros que constituem uma universidade.

Para a autora Morais (s/a), falar da qualidade do ensino não é uma tarefa tão fácil quanto parece, sendo que não há uma medida pré-estabelecida para medir a qualidade, portanto dar uma resposta não é simples, já que a mesma passa pela estrutura, oferta, e pelos resultados. Segundo a mesma, em Cabo verde o ensino superior tem-se desenvolvido, o que faz com que quase toda a atenção esteja inclinada para gerir algo novo e esquecem de fazer avaliações temporárias de desempenho e promoção. E impossível falar da qualidade sem falar da avaliação já que a mesma também precisa de muita atenção.

Os autores Matos e Mosca (2010) também defendem a existência da qualidade no ensino superior. Dizem que é necessário o órgão da tutela do ensino superior deter uma definição de critérios de verificação do conceito de qualidade que possam admitir a avaliação e

classificação das instituições juntamente com os cursos. Destacam-se, entre outras, os seguintes aspectos a levar em consideração no que se refere as instituições e ao ensino:

- Qualidade do corpo docente (graus, formação adequada aos cursos, avaliação curricular e regime de contrato);
- Condições pedagógicas de ensino, principalmente: salas de aula, acervo bibliotecário, acesso a meios informáticos, Internet, bibliotecas *on line* e pacotes *software* conforme os cursos, laboratórios e sua utilização;
- Investigação, medida por projectos aprovados e em curso, obras publicadas (diferenciadas por tipo de publicação) e grau de internacionalização;
- Funcionamento regular, autónomo e conforme os estatutos, dos órgãos de gestão científica, sobretudo o conselho científico e o conselho pedagógico;
- Outros serviços acessíveis aos estudantes (acesso a computadores, reprografia, livraria, bar, etc.);
- Actividades de extensão universitária medida por acções junto da comunidade (estudos, consultorias, observatórios e seminários, conferências, debates realizados em eventos organizados por terceiros, etc.);
- Actividades extracurriculares realizadas pela universidade, como conferências, seminários, eventos da associação de estudantes, desporto universitário, etc.;
- Percepção dos estudantes sobre diferentes aspectos da universidade e do ensino;
- Formação do corpo docente com exigências diferenciadas, por nível de formação;
- Propõe-se que o corpo docente dos bacharelados e licenciaturas seja constituído, de forma transitória, num prazo não superior a cinco anos, pelo menos com a seguinte

estrutura de doutorados e mestres: pelo menos um doutor por área de conhecimento, e três mestres por ano lectivo, todos efectivamente em tempo integral;

- Sugere-se que os mestrados e doutoramentos sejam leccionados apenas por doutorados. Para o nível de mestrado, exige-se que as disciplinas sejam leccionadas por doutorados com investigação relevante e actual na área de conhecimento da disciplina a leccionar.
- Sugere-se que, num período de até 25 anos, todo o corpo docente permanente das universidades seja efectivamente em tempo integral e com o grau de Doutor;
- Biblioteca especializada na área de conhecimento (número de obras e conforme a bibliografia relevante para as disciplinas do curriculum do curso) e acesso a bibliotecas on line;
- Laboratórios adequados ao nível de ensino e área de conhecimento;
- Funcionamento normal dos órgãos de coordenação e dos órgãos científicos e pedagógicos do curso.

2.3 Percepção

Segundo o autor Machado (s/a) um dos estudiosos do processo de percepção mais famoso, foi um alemão nomeado por Immanuel Kant (1724-1804), que dizia que quando compreendemos o que chamamos de objeto, deparamos com os estados mentais que aparentam ser constituídos por partes e pedaços. Tais elementos são organizados de forma que tenham algum sentido, e não unicamente por meio de processos de associação.

O autor Machado (s/a), faz-nos entender que:

Durante o processo de percepção, a mente cria uma experiência completa. Assim, a percepção não é uma impressão passiva e uma combinação de elementos sensoriais, mas uma organização ativa dos elementos, de modo a formar uma experiência coerente.

Argumentou também que a percepção teve uma influência muito forte, feita pela fenomenologia em que a doutrina era feita baseando-se na descrição das experiências de forma neutra, excluindo qualquer que seja o juízo de valor ou crítica, devidamente como ela ocorre.

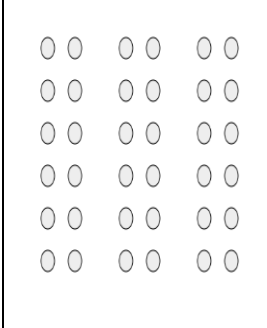

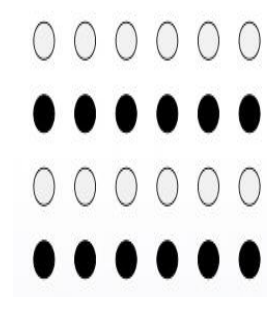
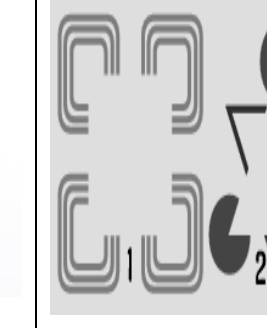
Além do que já foi dito anteriormente, o autor Max Wertheimer (cit in Machado s/a) apresenta outra experiência importante que consiste em descrever o movimento aparente, que é a percepção de movimento na ausência de um movimento físico real. Segundo o autor é através da observação que essa percepção pode ser assegurada. Como exemplo acrescenta que, “nos letreiros luminosos onde as letras parecem mover-se no painel, quando na verdade, um ponto luminoso se apaga e o ponto ao lado se acende”.

Com base na Teoria de Gestalt (cit in Alves s/a), “ (...) No processo cerebral, relativamente a parte visual, o cérebro não se apercebe de actividades separadas, ou seja, no que se refere a elementos separados observados, o cérebro não responde e nem une esses componentes mediante algum procedimento automático de associação.

A teoria esclarece que, na verdade, o cérebro é um sistema com funções variadas em que todos os componentes que estejam ativos num momento exato se relacionam entre si. Diz que os elementos idênticos ou com uma certa proximidade entre si, tendem a se coincidir, e elementos separados ou distintos não tendem a se coincidir.

Segundo Alves (s/a) a teoria anterior possui alguns princípios de organização da percepção e que a organização e a percepção acontecem logo após ouvirmos ou vemos padrões ou formas diferentes. Alguns princípios propostos pela Teoria são:

Figura 2: Princípios de organização da percepção (Teoria da Gestalt)

Proximidade e Continuidade	Semelhança	Complementação e Simplicidade	Figura/Fundo
			

Fonte: <https://sites.ifi.unicamp.br/laboptica/files/2012/12/Percep%c3%a7%c3%a3o.pdf> 17/06/2018

Proximidade e Continuidade- Na Proximidade, nota-se que os círculos formam pares e se encontram próximos uns dos outros, onde tendem a ser percebidas juntas. O que podemos notar na figura é que existem três colunas, cujos círculos estão agrupados de dois a dois, fazendo com que a nossa mente não consiga notar o conjunto todo. O que se pode dizer a nível da continuidade, é que, prevalece uma tendência para que a nossa percepção siga um determinado sentido, relativamente na parte de combinar os elementos de forma que os faça parecer contínuos, deslocando-se em uma direcção particular.

Semelhança “Temos a tendência de organizar nossa percepção no objeto observado e no segundo plano contra o qual ela se destaca”. Na figura podemos observar duas imagens, em que uma delas identifica-se por um homem tocando saxofone e a outra ao fundo representando o contorno do rosto de uma mulher.

Complementação e Simplicidade- Relativamente a esse principio, pode-se reparar na imagem que existem círculos com duas cores que nos dá uma impressão de que formam grupos, (grupos de círculos e grupos de pontos). Dessa forma, faz com que a percepção das colunas seja praticamente nula.

Figura/Fundo- Na figura, deparamos com círculos, quadrados e triângulos, que se encontram inacabadas, porém a nossa percepção não é influenciada pelo facto de serem incompletas, mas

sim, percebemos a imagem de forma natural, onde a imagem representada torna-se tão boa quanto possível, isto é, figuras simétricas, compreensíveis e consideráveis.

Já a Teoria Piagetiana do Desenvolvimento Perceptivo (cit in Alves s/a), defende contrariamente da teoria anterior que a percepção não é uma actividade única, porém faz parte de processos diversos como a exploração, reorganização, esquematização, transporte e antecipação, e que apesar de uma pessoa nascer possivelmente com todas estas actividades, elas não acontecem com o mesmo ritmo. Dependem exclusivamente da interacção entre o individuo e o objecto.

Ainda segundo a mesma teoria os processos perceptivos podem ser vistos como incorporados em uma espécie lógica com as seguintes classificações:

- Exploração Perceptiva- é a capacidade de investigar sistematicamente uma constituição ou figura, de modo a ser possível identificar todas as suas singularidades.
- Esquematização Perceptiva- é a habilidade de organizar as partes e o todo de tal forma que um e outro mantêm-se com as mesmas características, mas sem perder sua autonomia.
- Reorganização Perceptiva- é a capacidade de reestruturar na mente um modelo ou formação, sem precisar alterar algo fisicamente. Um exemplo é a figura/fundo citada acima

A autora Ribeiro (2015) define a percepção como um acto em que as pessoas passam a conhecer o mundo que os rodeiam, as pessoas a sua volta e até mesmo a si próprio. Diz a autora ainda que o processo perceptivo é um sistema bastante importante no que se refere ao relacionamento, pois é ela que nos ajuda a entender os sinais tanto interiores como exteriores. Faz com que as pessoas desenvolvam reflexões críticas, onde irão sentir carência relativamente a sua crença, manifestando dúvidas, de forma a preservarem a qualidade de vida e sua identidade humana

Para Bohm (cit in Oliveira s/a) a base da percepção é a ordem implicada. Declara que a percepção humana tende a ser limitada na medida em que a realidade nunca é a mesma, ela

está sempre em constantes mudanças e a percepção varia de individuo para individuo, ou seja, cada um tem a sua perspectiva para ver as coisas. Devido ao que já foi dito é preciso que as pessoas amplifiquem suas percepções e compreendam o mundo a partir de novos prismas.

Diz Bohm que:

A partir dessa compreensão sobre os limites do pensamento e sobre a percepção humana do mundo, as pessoas podem tomar consciência de que, apesar dos grandes esforços científicos, a ciência apresenta explicações limitadas e relativas da realidade. Isso permite aos cientistas e filósofos estender suas percepções e compreensões sobre o mundo para novas perspectivas, o que é de extrema importância para facilitar o diálogo entre culturas diversas, diferentes áreas do conhecimento, diferentes pessoas, e assim por diante.

Além do mais, Bohm afirma que, considerando a mente e matéria como interdependentes, despertar nossa criatividade e suprimir pressupostos rígidos que limitam o nosso pensamento é muito importante para cultivar um estilo de vida saudável em um sentido vasto.

Segundo autor Filho (2014) a percepção anda de mãos dadas com a teoria do conhecimento, na mediada em que em muitas questões filosóficas para serem explicadas, utilizam a percepção, ou seja, “quando se conhece a concepção de percepção que um filósofo tem, ficamos sabendo de outras partes de sua filosofia, como sua filosofia da mente ou sua filosofia da linguagem”.

Diz que, muitos que defendem o fundacionismo utilizam a percepção como base, para que o conhecimento tenha fundamentos firmes e para nós então, os seres humanos, apoiamos muito em factores externos para produzir os conhecimentos do mundo. A percepção é de tal importância que até os coerentistas transmitem a ideia de que a coerência pode a incorporar como forma básica de conhecimento.

A concepção da Percepção também é envolvida por outras controvertes. Havendo um impasse entre o internismo e o externismo, e não se vê como se possa resolvê-lo sem mencionar essa discussão com a Percepção. Para o internismo, é difícil explicar como o conhecimento perceptivo afeta a verdade da proposição em que se acredita, pois não é porque eu percebo

algo que ela exista, enquanto para o externismo, a complexidade está no fato de que o conhecimento perceptivo não precisa ser consciente. Outro problema é o do ceticismo global, em que, se o nosso conhecimento depende de maneira essencial das percepções que temos do mundo e se nossas percepções não são confiáveis, parece que todo o nosso sistema de crenças estaria comprometido. Por outras palavras, a confiabilidade da percepção é fundamental para nosso conhecimento.

O autor utilizou esses três problemas para provar que o conhecimento perceptivo é de facto o grande responsável pela racionalidade do conhecimento, e é utilizado por um qualquer filósofo em qualquer que seja a teoria do conhecimento utilizado.

O autor Davidoff (cit. In Matos, s/a), diz que a percepção trata-se de organizar e interpretar os dados sensoriais recebidos para desenvolver a consciência de si mesmo e do ambiente, tratando-se de uma operação activa e complexa. Diz o autor que a percepção envolve actividades cognitivas como a atenção (vários estímulos competem por atenção, mas no entanto poucas conseguem ser notadas), a memória (conseguir reter todos os dados que se apresentam e até mesmo de experiencias passadas), processamento de informações (decisão sobre que dados prestar atenção a seguir, comparação de situações passadas com a presente, interpretações e avaliações), etc.

Para os autores Dias e Cruz (2015) a percepção é o individuo tentar dar significado a coisas que o rodeiam, porém a forma como cada um entende e interpreta essas coisas pode ser diferente pois depende muito da vivência do individuo, da sua cultura, do seu desejo, dos seus valores, etc. Ainda para esses mesmos autores, as necessidades que o individuo tem, influencia bastante na sua percepção, ou seja, quando sentimos necessidade de algo conseguimos aperceber mais rapidamente sobre essa coisa do que alguém que não manifesta tanta necessidade.

O autor Huete (2000) também interfere, dizendo que as percepções juntamente das expectativas, obrigam as empresas a entender os seus serviços como chave de experiência Global dos seus clientes. Algumas empresas vão mais longe e conceptualizam o seu produto como a criação de experiências globais satisfatórias nos seus clientes. Com isso pretende dizer que todos os elementos do sistema de criação do serviço são susceptíveis de criar percepções.

Esses elementos têm grande importância estratégica, já que são esses que vão influenciar na satisfação dos clientes.

Ainda para o autor os cinco sentidos (ver, ouvir, cheiro, sabor e toque), são fontes de percepção e devem ser entendidos e geridos, pois cada sentido pode construir ou destruir uma parte de satisfação dos clientes.

Segundo Penna (cit in Bacha et. ali 2006), Percepção é quando se utiliza os sentidos para identificar ou conhecer objectos e situações, porém, o ato implica a proximidade do objeto no tempo e no espaço. De acordo com as conclusões do autor os objetos distantes no tempo não podem ser percebidos, mas sim, podem ser evocados, imaginados ou pensados, mas nunca percebidos. Em outras palavras, dificilmente pode-se realizar uma pesquisa evocando experiências passadas para o estudo da percepção.

Percepção para Penna et. ali. (2006), é utilizado frequentemente como forma de opinião ou atitude. São títulos como “percepção do consumidor diante de ações de marketing...” ou em objetivos como “identificar qual a percepção do consumidor frente à...”

O autor Mussak (2010), também fala sobre os sentidos como a causa da percepção. Segundo o mesmo, a todo momento recebemos informações que nos atingem através de nossos órgãos dos sentidos, ainda mais, hoje em dia em que o volume de informações é enorme, porém torna necessário selecciona-las por grau de importância, organiza-las por tipo e interpreta-las com lógica, caso contrário corremos o risco da alienação ou da neurose.

O autor Lamb et ali (cit in Endo e Roque 2017) define a percepção como um processo que exige escolhas, organização e interpretação de estímulos, fazendo-as ficar com uma imagem significativa e coerente, ou seja a percepção é como observamos o mundo que nos rodeia e como conseguimos admitir que precisamos de ajuda na tomada de uma decisão de compra.

CAPÍTULO III – ESTUDO DE CASO: UNIVERSIDADE DO MINDELO

Figura 3 - Logotipo da Universidade do Mindelo



Fonte: Universidade do Mindelo

Designação Social: Universidade do Mindelo

Endereço: Rua Patrice Lumumba - CP 648 Mindelo - São Vicente

Telefones: +238 232 68 10

Áreas de Actividade: Direcção dos Serviços Académicos e Administrativos e Contabilidade.

3.1 História da Universidade do Mindelo

A Universidade do Mindelo inicialmente em 11 de Outubro de 2002 era uma Instituição designada Instituto de Ensino Superior Isidoro da Graça (IESIG), criado pelo artigo 2º do Decreto-lei no 117/2003 de 14 de Junho e fruto de um ambicioso projeto da Graça Empreendimentos, que lhe serviu de base, mas só em 2010 foi graduada à Universidade, reconhecido pelo artigo 1º do Decreto-lei no 59/2005, de 19 Setembro, publicado no Boletim Oficial no 43-II Serie, de 8 de Novembro de 2006.

A ideia da criação do IESIG surge da insuficiência de instituições de ensino superior em Cabo Verde, com o aumento significativo de estudantes no país, por outro lado a falta de recursos com que deparavam as famílias Cabo-verdianas, apenas uma minoria conseguia custear os estudos dos seus filhos no estrangeiro e as bolsas disponíveis não se apresentavam suficientes. Diante de tais circunstâncias era necessário e oportuno a criação de uma instituição de ensino superior em Cabo verde.

É uma Universidade de Ensino particular de nível superior que obteve o reconhecimento oficial por parte do Governo de Cabo Verde e pelo ministro do Ensino Superior, Ciência e

Inovação. Apresenta-se como uma Universidade que pretende valorizar e promover a intervenção do sector do ensino privado no sistema educativo, como forma de diversificar as possibilidades de acesso de todos os Cabo-Verdianos à Educação/Formação.

Pretende também:

- Criar e assegurar as condições para o seu normal funcionamento, assegurando a sua gestão administrativa, económica e financeira;
- Submeter à apreciação e registo, pelo ministro da tutela, os seus estatutos e as suas alterações;
- Dotar-se de substrato patrimonial para a cobertura adequada da manutenção dos recursos materiais e financeiros indispensáveis ao funcionamento da Universidade;
- Afectar-lhe as instalações e o equipamento adequados, bem como os necessários recursos humanos e financeiros;
- Promover a criação, transformação, cisão, fusão e extinção de unidades orgânicas da Universidade, bem como aprovar os respectivos regulamentos de organização e funcionamento, ouvidos os seus órgãos competentes;
- Contratar docentes e investigadores, sob proposta do Reitor, ouvido o Conselho Científico e o Conselho Pedagógico;
- Entre outras.

3.1.1 Missão

A Universidade do Mindelo tem como missão a implementação de um projeto que possibilite o acesso a todos os Cabo-verdianos à educação-formação, oferecendo um ensino de qualidade, estimulando e desenvolvendo a investigação, promovendo atividades de extensão relevantes à comunidade, contribuindo para a formação plena do cidadão, alicerçada numa cultura empreendedora.

3.1.2 Visão

A Universidade do Mindelo tem por objetivo ser reconhecida como uma universidade atual, inovadora pelas suas competências profissionais e carácter empreendedor, pela contribuição na investigação aplicada às demandas da sociedade e ao sector produtivo, e pelo impacto das suas ações de extensão desenvolvidas na sociedade Cabo-verdiana.

3.1.3 Valores

A Universidade do Mindelo, no desempenho de sua missão, orienta-se pelos princípios da justiça e da ética fundamentados em pressupostos democráticos, da igualdade, da solidariedade humana, da verdade, da liberdade de expressão, da igualdade de oportunidades, da idoneidade, do mérito, da eficiência, da eficácia, da excelência e inovação, do rigor e competência, da partilha de sucessos e da valorização do capital humano.

3.1.4 Objetivos da Universidade do Mindelo

- Qualificação de alto nível dos cabo-verdianos;
- A produção e difusão do conhecimento;
- A formação cultural, artística, tecnológica e científica, dos seus estudantes, num quadro de referência internacional, bem como a sua formação ética e cívica;
- A valorização da actividade dos seus docentes, investigadores e funcionários;
- A criação de condições para que todos os cidadãos devidamente habilitados possam ter acesso ao ensino superior e à aprendizagem ao longo da vida, bem como das condições necessárias a apoiar os trabalhadores estudantes;
- A mobilidade efectiva dos estudantes e diplomados, tanto a nível nacional como internacional;

- A realização de actividades de ligação à sociedade civil, designadamente de difusão e transferência de conhecimentos, assim como de valorização económica do conhecimento científico;
- A compreensão pública das humanidades, das artes, da ciência e da tecnologia, realizando acções de apoio à difusão da cultura humanística, artística, científica e tecnológica;
- A participação na política do ensino e investigação científica;
- A concretização de iniciativas de apoio ao associativismo estudantil e ao estabelecimento de um quadro de ligação aos seus antigos estudantes e respectivas associações.

3.1.5 O Conselho Universitário

O Conselho Universitário é o órgão máximo de decisão sobre a gestão corrente da Universidade do Mindelo e tem a seguinte composição:

- O Reitor da Universidade do Mindelo, que preside;
- O Vice-Reitor;
- O Presidente do Conselho Científico;
- O Presidente do Conselho Pedagógico;
- O Presidente do Conselho de Disciplina;
- O Presidente da Comissão Interdepartamental;
- O Pró-Reitor dos Assuntos Académicos e Administrativos;

- O Pró-Reitor das Relações Internacionais e Cooperação;
- O Pró-Reitor da Pós-Graduação, Investigação e Extensão;
- Um Representante da Associação de Estudantes da Universidade do Mindelo.

Funções e atribuições gerais

O Reitor- É órgão superior de condução das atividades científicas, pedagógicas e culturais da Universidade, competindo-lhe representar a Universidade no domínio académico, promover reuniões com membros do corpo docente para análise e reflexão sobre as questões que especificamente lhes respeitem, e aprovar o calendário letivo e os mapas de exames para cada ano letivo.

O Vice-Reitor- Têm a competência que lhe for delegada pelo Reitor

O Chanceler- É o órgão superior de gestão da Universidade, competindo-lhe representar a Universidade no domínio da sua gestão, assegurar a execução das orientações e determinações estabelecidas pela entidade instituidora, presidir o Conselho Diretivo; aprovar e assinar os regulamentos que tenham incidência no domínio administrativo e financeiro.

O Conselho Diretivo- É responsável por elaborar, em coordenação com o Reitor e com os Diretores das unidades, os planos de atividades da Universidade e os respetivos orçamentos anuais, submetendo-os à aprovação da entidade instituidora, promover a organização de todos os serviços de administração escolar, de modo a garantir o bom e regular funcionamento da Universidade; gerir as instalações, espaços e equipamentos, bem como os outros recursos educativos afetos pela entidade instituidora à Universidade; superintender na constituição de turmas e na elaboração de horários; promover a obtenção de receitas, salvaguardando a natureza e fins da Universidade; pronunciar-se sobre matéria relativa a propinas e demais encargos devidos pelos estudantes pela frequência do estabelecimento de ensino; emitir parecer sobre a contratação de pessoal não docente; aprovar o Regulamento do Conselho Disciplinar e do Processo Disciplinar;

O Conselho Científico - O Conselho Científico funciona em plenário ou por comissões presididas pelo Reitor, podendo ser constituída uma comissão para o exercício, em permanência, das suas competências, bem como outras comissões especializadas em razão da matéria.

O Conselho Pedagógico – O Conselho Pedagógico da Universidade é presidido pelo Reitor, e compete-lhe pronunciar sobre as orientações pedagógicas e os métodos de ensino, participar em conjunto com o Conselho de Avaliação e Qualidade na realização e na análise de resultados de inquéritos regulares ao desempenho académico da Universidade e das unidades orgânicas de ensino; propor ou pronunciar-se sobre as propostas de contratação de docentes e investigadores, pronunciar-se sobre a designação do Provedor do Estudante.

O Provedor do Estudante – Compete ao Provedor do Estudante apreciar as reclamações apresentadas pelos estudantes relativamente ao cumprimento da missão de ensino da Universidade, ao seu funcionamento administrativo e aos recursos afetos, dirigindo à entidade instituidora e aos órgãos competentes da Universidade as recomendações que considere pertinentes e adequadas em vista da prevenção ou superação das situações que constituam objeto de reclamação.

Direção das Unidades Orgânicas de Ensino – Aos Diretores das unidades orgânicas de ensino cabe assegurar o mais elevado nível pedagógico e científico das atividades desenvolvidas pela respetiva unidade orgânica e, designadamente, representar a unidade orgânica perante os demais órgãos da Universidade e perante o exterior, atender docentes e estudantes.

Direção das Unidades Orgânicas de Investigação – As unidades orgânicas de investigação são dirigidas por um Diretor, e compete aos Diretores das unidades orgânicas de investigação tomar todas as providências necessárias à realização das atribuições respetivas, sem prejuízo das competências atribuídas estatutária ou regulamentarmente a outros órgãos.

O Conselho Disciplinar – Compete ao Conselho Disciplinar velar pela normalidade da vida académica, apreciando e julgando as situações que envolverem docentes e estudantes que possam afetar a normalidade da mesma.

O Conselho de Avaliação e Qualidade – Compete ao Conselho da Avaliação da Qualidade elaborar e desenvolver junto à comunidade académica propostas de auto-avaliação institucional, coordenar e articular os processos internos de avaliação e manutenção da qualidade.

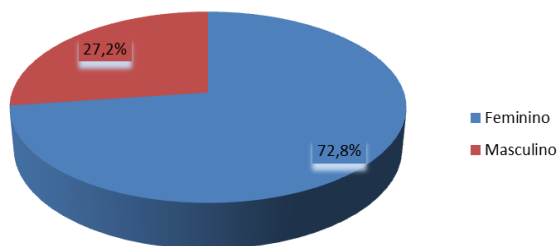
Docentes – O corpo docente da Universidade integra docentes de carreira, que exercem a título principal a atividade de docência universitária, bem como docentes convidados, que poderão ser individualidades nacionais ou estrangeiras, que exerçam a título principal atividades não docentes. Cumpre em geral aos docentes da Universidade, prestar o serviço docente que lhes for atribuído, desenvolver a investigação científica, exercer os cargos académicos em cuja titularidade forem investidos, e colaborar com os órgãos académicos na realização da missão e das atribuições que incumbem à Universidade, e participar nas tarefas extracurriculares e de extensão universitária.

Estudantes – Consideram-se estudantes da Universidade, todos quantos se encontrem vinculados à Universidade para nela obterem formação certificável.

3.1.6 Análise de dados

Depois da distribuição e recolha dos questionários em que os alunos opinaram através do preenchimento das mesmas de forma anónima e confidencial, chegou então a fase de analisar os resultados através de gráficos e tabelas elaboradas através do *software* estatístico SPSS, com o objectivo de chegar a um senso de como a Universidade do Mindelo se apresenta a nível de qualidade. Segue-se então os 31 gráficos referentes às questões do questionário e as suas respetivas descrições.

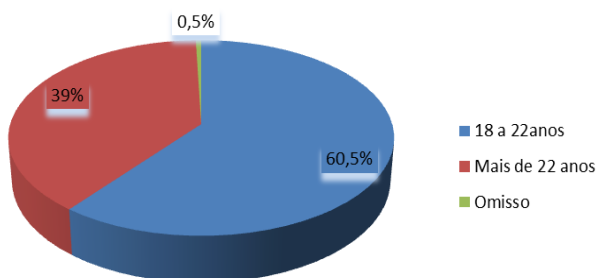
Gráfico 1 - Sexo



Fonte: Elaboração própria, apartir da tabela 2, em anexo

É possível observar através deste gráfico que dos inquiridos, a percentagem maior equivalente a 72,8% corresponde ao sexo feminino e apenas 27,2% na amostra corresponde ao sexo masculino.

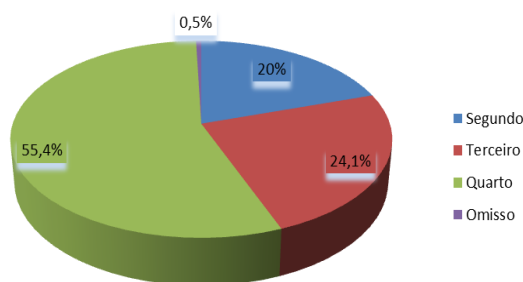
Gráfico 2 – Idade



Fonte: Elaboração própria, apartir da tabela 3, em anexo

Dos 195 da amostra, ouve 118 inquiridos³ com um peso de 60,5% que disseram ter suas idades compreendidas entre 18 a 22 anos, e 76 alunos com um peso de 39% com mais de 22 anos. Para tanto, os valores das duas opções não somaram 195, pois ficou 1 aluno com um peso de 0,5% na amostra que optou por não definir sua idade, deixando-a assim em branco.

Gráfico 3 – Ano de licenciatura

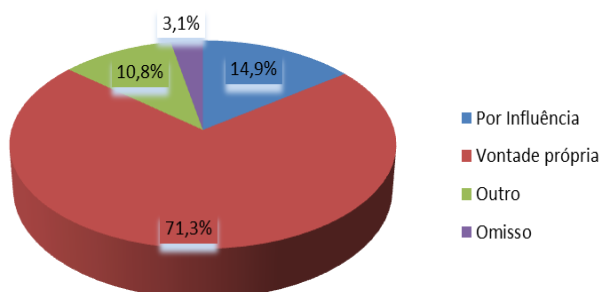


Fonte: Elaboração própria, apartir da tabela 4, em anexo

De acordo com o gráfico pode-se constatar que dos 195 inquiridos, retirando um com um peso de 0,5% na amostra que não definiu o seu ano de licenciatura, a maioria pertence ao quarto ano com um peso de 55,4% na amostra correspondente a 108 alunos, seguido dos alunos do terceiro ano com um peso de 24,1% correspondente a 47 alunos e por fim os do segundo ano com um peso de 20% representante dos 29 alunos pertencentes da amostra. É possível notar que dos alunos inquiridos, os do segundo ano tiveram uma influência menor no peso da amostra.

O facto da maioria dos inquiridos na amostra pertencerem ao quarto ano foi por decisão própria no sentido que, já têm mais tempo na Universidade, conseguindo assim avaliar com mais convicção a qualidade da mesma.

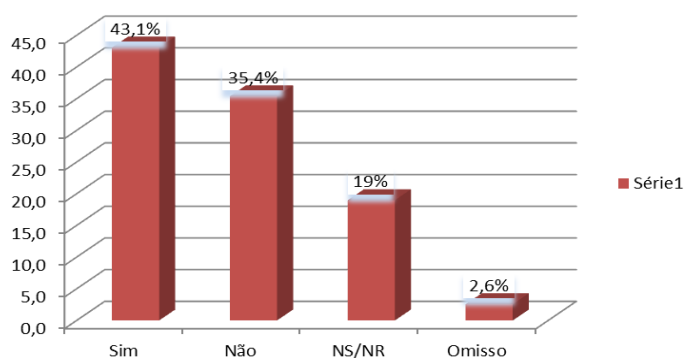
Gráfico 4 – Por qual motivo optou por realizar seus estudos na Universidade do Mindelo?



Fonte: Elaboração própria, apartir da tabela 5, em anexo

A decisão de estudar em uma Universidade sempre é determinada por um, ou vários motivos, e esse gráfico permitiu-nos saber o que levou os inquiridos pertencentes da amostra a optarem por realizar seus estudos na Universidade do Mindelo. Repara que 139 alunos com um peso de 71,3% na amostra disseram que foi por vontade própria, 29 alunos com um peso de 14,9% na amostra disseram que foi por influência e 21 com um peso de 10,8% na amostra citaram outros motivos tais como: Curso pretendido disponível apenas nessa Universidade, negação de visto para Portugal, falta de opção, ultima opção, qualidade da Universidade, Universidade fácil de se adaptar e outros que não foram especificados. É de se realçar que 6 inquiridos com um peso de 3,1% na amostra não identificaram o motivo.

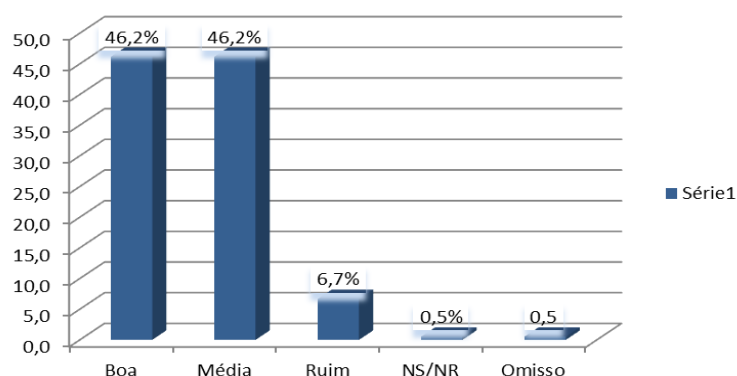
Gráfico 5 – Está satisfeito em geral com os serviços da Universidade do Mindelo



Fonte: Elaboração própria, apartir da tabela 6, em anexo

Relativamente a satisfação geral dos alunos com os serviços prestados pela Universidade do Mindelo, pode-se observar através do gráfico que 84 dos inquiridos com um peso de 43,1% na amostra se encontram satisfeitos, 69 com um peso de 35,4% na amostra não se encontram satisfeitos com os serviços prestados, 37 com um peso de 19% não souberam responder a questão, e por fim os restantes 5 inquiridos com um peso de 2,6% que complementam a amostra não escolheram nenhuma opção.

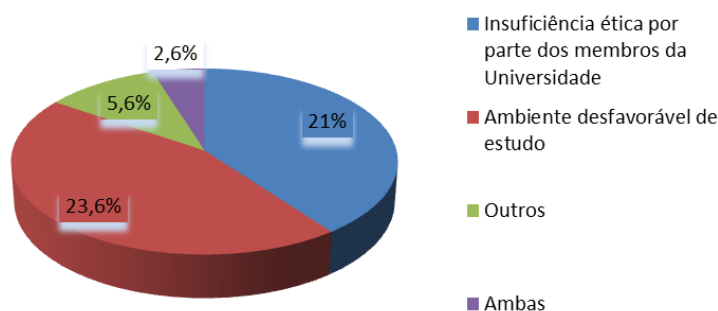
Gráfico 6 – Qual imagem possui da Universidade, em relação ao tratamento dos alunos de uma forma geral?



Fonte: Elaboração própria, apartir da tabela 7, em anexo

Quando questionados sobre a imagem que possuem da Universidade em relação ao tratamento deles, dos 195 inquiridos, ouve um caso inesperado que demonstra que para as opções “boa” e “média” a percentagem de 46,2% correspondente a 90 inqueridos foi a mesma para ambas. Dos restantes, 13 inquiridos com um peso de 6,7% consideraram ruim, 1 inquirido com um peso de 0,5% na amostra não soube responder e 1 aluno com o mesmo peso dos que não souberam responder que não escolheu nenhuma pção.

Gráfico 7 – Se a resposta da pergunta anterior for média ou ruim, qual seria o motivo?

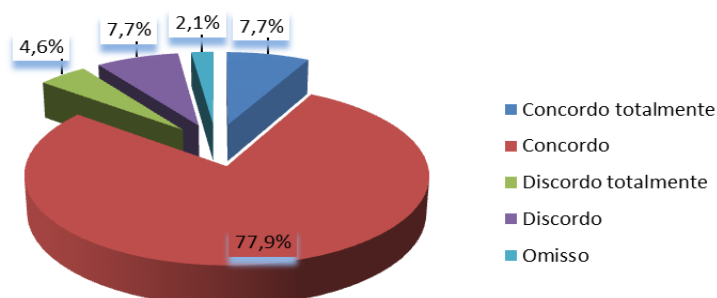


Fonte: Elaboração própria, apartir da tabela 8, em anexo

Dos 195 inquiridos, 103 foram os alunos que na questão anterior elegeram ser média e ruim a forma como são tratados pela Universidade. Nomeadamente 46 dos 103 inquiridos com um peso de 23,6% consideram que a Universidade possui um ambiente desfavorável de estudo, 41 com um peso de 21% consideram ser média ou ruim pelo facto de existir insuficiência

ética por parte dos membros da Universidade, 5 com um peso de 2,6% na amostra escolheram ambas as opções e 11 inqueridos com um peso de 5,6% citaram outros como: Secretaria dezorganizada, docentes sem qualificação suficiente para ensinar, pensamento da Universidade apenas para lucrar, falta de comunicação e passa informação por parte da Universidade, distância dos alunos das decisões da Universidade do mindelo, sistema de ensino de alguns professores pouco favorável, pouca tentativa de satisfazer as necessidades dos alunos e limitação das vozes dos alunos.

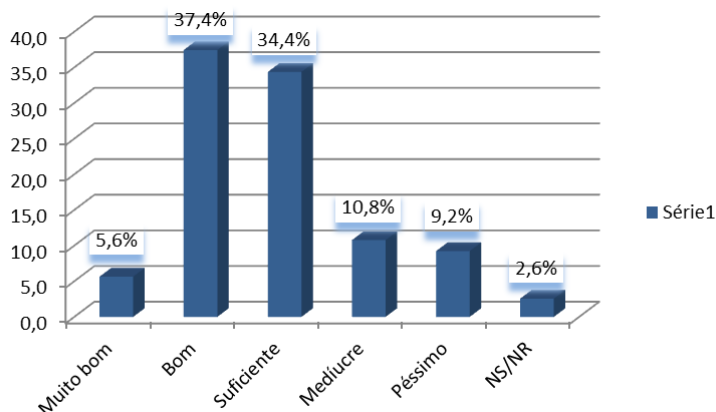
Gráfico 8 -A Universidade do Mindelo consegue se destacar pela parte positiva, ao que se refere a parte organizacional.



Fonte: Elaboração própria, apartir da tabela 9, em anexo

Através deste gráfico é possível observar que a maioria dos inqueridos concordaram que a Universidade do Mindelo destaca-se pela parte positiva em relação a organização. Nota que 152 deles possuem um peso de 77,9% na amostra representando os que concordaram, porém apenas 15 com um peso 7,7% na amostra concordaram totalmente, demonstrando estarem mais convictos da positividade da organização na Universidade. Os alunos que discordaram também foram 15 com um peso de 7,7%, e os que discordaram totalmente foram 9 com um peso de 4,6%. Os restantes 4 inqueridos com um peso de 2,1 % na amostra ficaram omissos, ou seja não escolheram nenhum opção.

Gráfico 9 – Como é que avalia as condições informáticas?

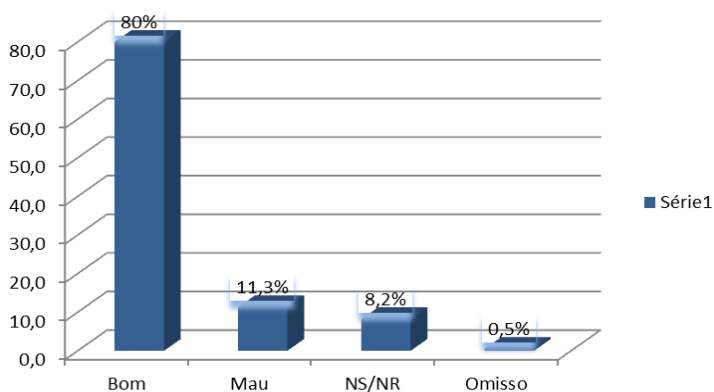


Fonte: Elaboração própria, apartir da tabela 10, em anexo

De acordo com os resultados apresentados no gráfico relativamente às condições informáticas da Universidade, a maioria representado por 73 alunos com um peso de 37,4% na amostra disseram que são boas, 67 com um peso de 34,4% avaliaram como suficiente, 21 com um peso de 10,8% afirmaram que as condições são mediocres, 18 com um peso de 9,2% consideram serem péssimas as condições, 11 com um peso de 5,6% julgaram tais condições como muito boas e por fim os restantes 5 inquiridos que não souberam, não responderam.

Observa que a maioria dos inquiridos consideraram as condições boas, porém, foram muitos que também as consideram suficiente.

Gráfico 10 – Qual o nível de aproveitamento tem tido na Universidade?

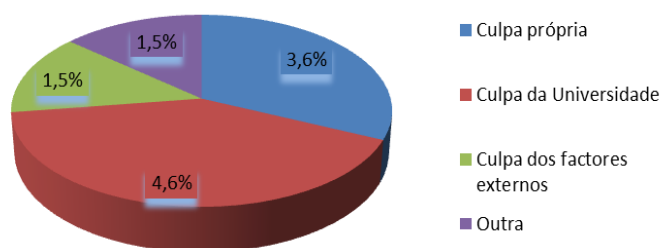


Fonte: Elaboração própria, apartir da tabela 11, em anexo

Sobre o nível de aproveitamento pode-se constatar que a maioria correspondente a 156 inquiridos com um peso de 80% na na amostra disseram ter um bom nível de aproveitamento

na Universidade, 11 com um peso de 11,3% disseram ter um mau nível de aproveitamento, 16 com um peso de 8,2% escolheram a opção “não sabe não responde” e 1 inquirido com um peso de 0,5 na amostra que não escolheu nenhuma das opções. Para os que têm um mau nível de aproveitamento, segue-se o gráfico abaixo para saber de quem é a falha.

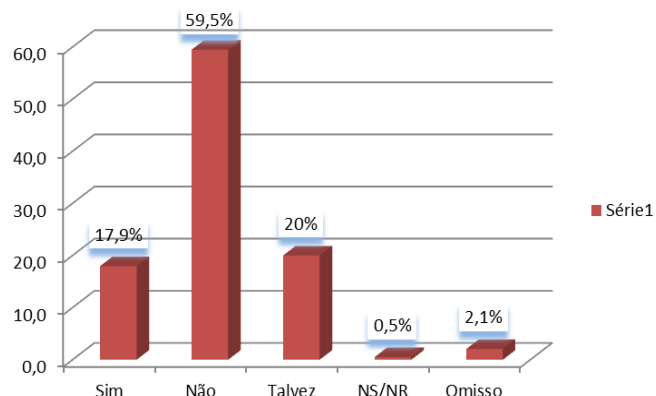
Gráfico 11 – Se o nível de aproveitamento for mau, a quem se deve a culpa?



Fonte: Elaboração própria, apartir da tabela 12, em anexo

Dos 22 inquiridos que disseram ter um mau nível de aproveitamento na Universidade do Mindelo, 9 com um peso de 4,6% apontaram a Universidade como sendo a culpada, 7 com um peso de 3,6% admitiram ser culpa própria o mau aproveitamento, 3 alunos com um peso de 1,5% apontaram os factos externos como causa, e por fim mais 3 com o mesmo peso dos factores externos que es escolheram a opção “outra”. A Universidade teve a maior culpa segundo os alunos, com dois valores a mais dos que disseram ser por culpa própria.

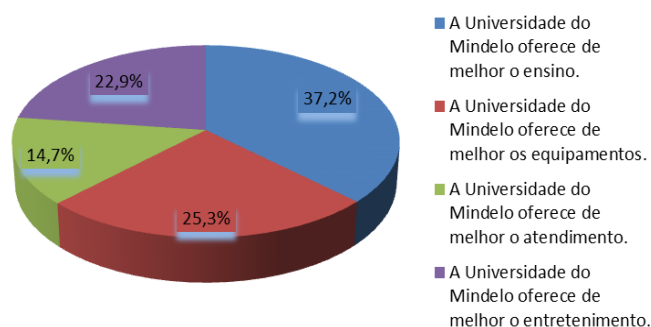
Gráfico 12 – Existe algum tipo de arrependimento por ter optado por essa Universidade?



Fonte: Elaboração Própria, apartir da tabela 13, em anexo

Dos 195 inquiridos da Universidade do Mindelo, 116 com um peso de 29,5% na amostra não se arrependeram de ter optado por realizar seus estudos na Universidade, 39 com um peso de 20% na amostra escolheram a opção “ talvez”, 35 dos inquiridos com um peso 17.9% se arrependeram de ter começado seus estudos na Universidade, 1 inquirido com um peso de 0.5% não soube responder e os restantes 4 com um peso de 2,1% não escolheram nenhuma opção.

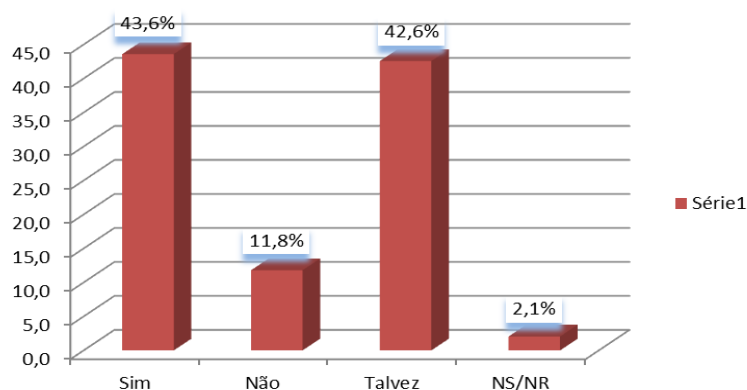
Gráfico 13 - O que acha que a Universidade do Mindelo oferece de melhor?



Fonte: Elaboração própria, a partir da tabela 14, em anexo

Perante o gráfico é possível observar que a maioria dos inquiridos consideram o ensino como a melhor entre as outras opções oferecidas pela Universidade, sendo que tem um peso de 37,2% na amostra. Logo a seguir ao ensino, os “equipamentos oferecidos pela Universidade” foi a segunda opção mais escolhida com um peso de 25,3% na amostra, seguido do atendimento com um peso de 14,7%, e por fim o entretenimento com um peso de 22,9% na amostra. Um bom ensino é o que se deseja ser mais bem vista em uma Universidade, e o gráfico relatou que a maioria dos alunos assim o consideram na Universidade do Mindelo.

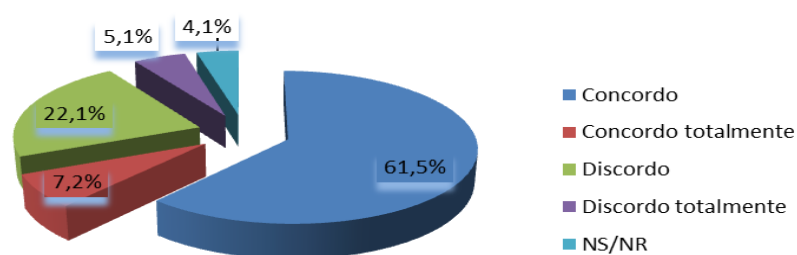
Gráfico 14 - Sente-se que está a ser bem preparado para o mercado de trabalho?



Fonte: Elaboração própria, apartir da tabela 15, em anexo

Quando questionados se estão a ser bem preparados para o mercado de trabalho, 85 inquiridos com um peso de 43,6% na amostra disseram que sim, 83 com um peso de 42,6% escolheram a opção “ talvez”, demonstrando estarem com um pouco de dúvida, 23 com um peso de 11,8% disseram “não” e por fim, 4 com um peso de 2,1% completando os 195 inquiridos que não souberam responder. A maioria dos alunos consideram que estão a ser bem preparados para o mercado, garantido a satisfação de ambos.

Gráfico 15 – As disciplinas são implementadas e organizadas de acordo com o que o curse e o mercado exigem.

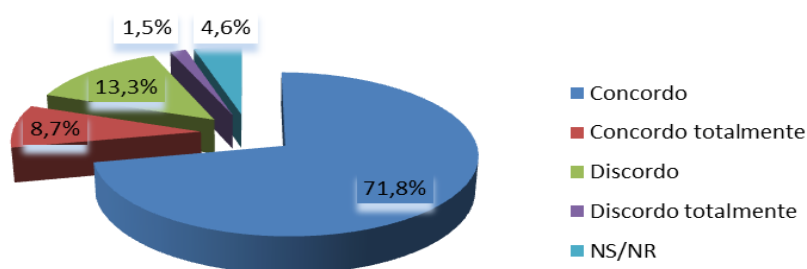


Fonte: Elaboração própria, apartir da tabela 16, em anexo

Relativamente ao gráfico 15, 120 inquiridos com um peso de 61,5% concordaram com a afirmação, 43 inquiridos com um peso de 22,1% discordaram da afirmação, 14 com um peso de 7,2% concordaram totalmente com a afirmação, mostrando-se mais seguros com implementação e organização das disciplinas, 10 com um peso de 5,1% discordaram

totalmente e 8 inquiridos com um peso de 4,1% na amostra não souberam/ não responderam. Muitos concordaram, porém foram poucos os que concordaram totalmente.

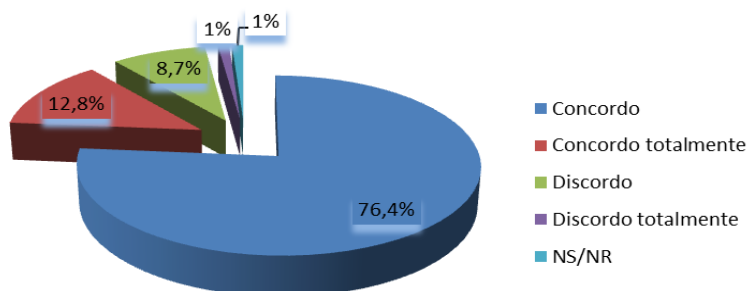
Gráfico 16 – Os superiores quando falam com os funcionários e com os alunos, procuram ser profissionais e ao mesmo tempo compreensivos.



Fonte: Elaboração própria, apartir da tabela 17, em anexo

A conclusão que se tirou perante essa afirmação é que a maioria com um peso de 71.8% correpondente a 140 dos inquiridos concordaram, o que segnfica que para muitos alunos, na maioria das vezes os superiores se derigem de forma adequada a eles e a outros, porém apenas 17 com um peso de 8,7% concordaram totalmente, indicando que a forma como os superiores se derigem a eles ou aos funcionários é sempre adequada. Os alunos que discordaram foram 26 com um peso de 13,3% na amostra, e os que discordaram totalmente foram 3 com um peso de 1,5%. Os restantes 9 inquiridos com um peso de 4,6% não souberam/não responderm.

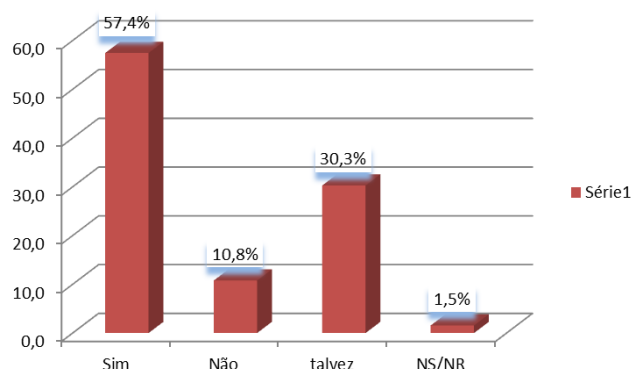
Gráfico 17 – A Universidade tem vindo a inovar com as suas formações



Fonte: Elaboração própria, apartir da tabela 18, em anexo

Através do gráfico é possível observar que 149 inquiridos que concordaram têm maior peso na amostra com 76,4%, 25 inquiridos com um peso de 12,8% concordaram totalmente, 17 com um peso de 8,7% discordaram, 2 dos inquiridos com um peso de 1% discordaram totalmente e por fim 2 com o mesmo peso dos que discordaram totalmente na amostra não souberam/não responderam. Repara que a maioria dos alunos escolheram a opção “concordo” e “concordo totalmente”.

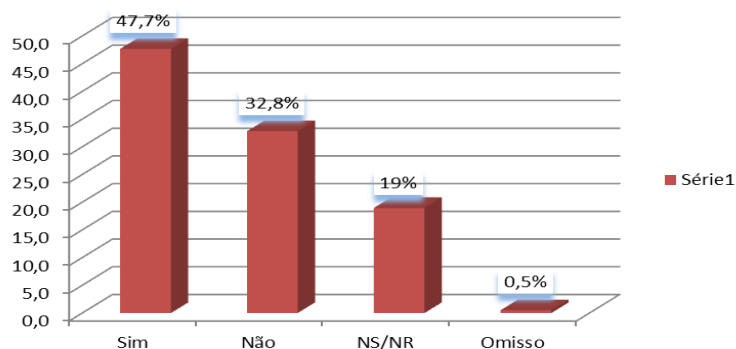
Gráfico 18 – Recomenda outras pessoas a realizarem seus estudos nessa Universidade?



Fonte: Elaboração própria, apartir da tabela 19, em anexo

De acordo com este gráfico, ficou claro que 112 inquiridos com maior peso de 57,4 na amostra recomendam outras pessoas a realizarem seus estudos na Universidade do Mindelo, 59 inquiridos com um peso de 30,3% disseram que talvez possam recomendar outras pessoas, 21 com um peso de 10,8% na amostra não recomendam e 3 dos 195 inquiridos não souberam/não responderam.

Gráfico 19 – Os professores com categorias de mestre e de doutoramento, são sempre os mais qualificados para o ensino em relação aos que são apenas licenciados? Se a resposta for “não” cite o motivo.

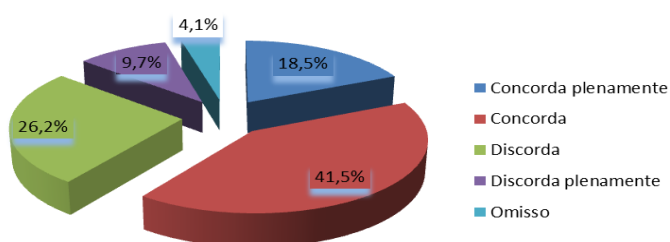


Fonte: Elaboração própria, apartir da tabela 20, em anexo

Relativamente a essa questão, 93 dos inquiridos com um peso de 47,7% na amostra correspondente a maioria escolheram a opção sim, 37 com um peso de 19% na amostra não souberam/não responderam, 1 inquirido com um peso de 0,5% ficou omissivo, e 64 inquiridos com um peso de 32,8% disseram não e indicaram motivos como:

- “Existem professores com categorias de mestre e/ou doutoramente que não sabem transmitir seus conhecimentos”;
- “Existem outros factores que influenciam e não só o grau de escolaridade”;
- “Varia de professor para professor”
- “Há professores com apenas o grau de licenciatura que são os melhores para ensinar”;
- “Ter um grau de mestrado e de doutoramento não significa ter tudo”;
- “Alguns professores podem ter apenas o grau de licenciatura mas ter um bom tempo de prática”;
- “Depende do talento de cada um”;
- “tive professores com graus superiores a da licenciatura que não ensinavam nada”;
- “Nem sempre são os melhores na exposição dos seus conhecimentos”.

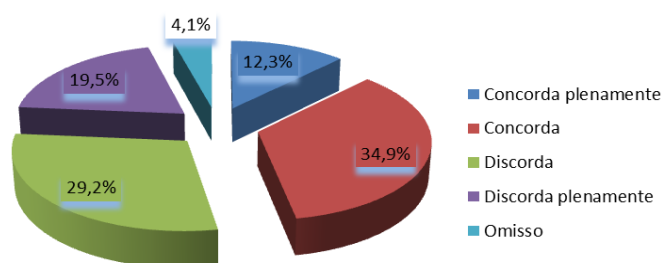
Gráfico 20.1 - Os professores têm bons relacionamentos com os alunos



Fonte: Elaboração própria, a partir da tabela 21, em anexo

Perante esse gráfico, 81 inquiridos com um peso de 41,5% concordaram com a afirmação, 51 com um peso de 26,2% discordaram, 36 com um peso de 18,5% na amostra concordaram plenamente, ou seja concordaram de forma mais intensiva, 19 com um peso de 9,7% discordaram plenamente, de forma mais intensiva, e por fim 8 inquiridos com um peso de 4,1% na amostra não escolheram nenhuma das opções. Repara que a soma dos que concordaram e dos que concordaram plenamente é superior da soma dos que discordaram e dos que discordaram plenamente.

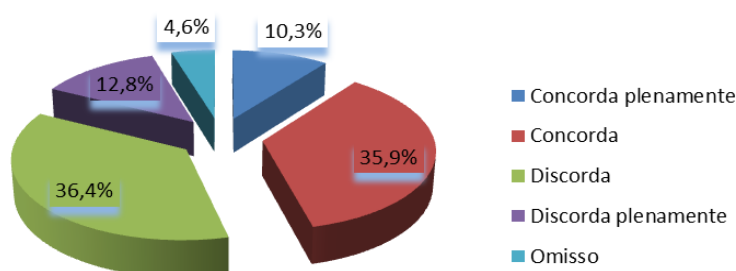
Gráfico 20.2 - Os professores apenas licenciados são aptos para satisfazer todas as necessidades dos alunos



Fonte: Elaboração própria, apartir da tabela 22, em anexo

De acordo com o gráfico, 68 inquiridos com um peso de 34,9% concordaram com a afirmação, 57 com um peso de 29,2% discordaram, 24 com um peso de 12,3% na amostra concordaram plenamente, ou seja concordaram de forma mais intensiva, 38 com um peso de 19,5% discordaram plenamente, de forma mais intensiva, e por fim 8 inquiridos com um peso de 4,1% na amostra não escolheram nenhuma das opções. Relativamente também a essa afirmação a soma dos que concordaram e dos que concordaram plenamente foram superiores a dos que discordaram e dos que discordaram plenamente

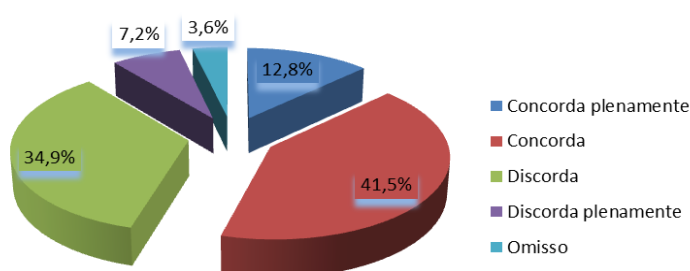
Gráfico 20.3 – Os professores são inovadores no processo de ensinar.



Fonte: Elaboração própria, apartir da tabela 23, em anexo

Relativamente a afirmação do gráfico 20.3, dos 195 inquiridos, 71 com um peso de 36,4% discordaram, 70 com um peso de 35,9% concordaram, 25 com um peso de 12,8% na amostra discordaram plenamente, de forma mais intensiva, 20 com um peso de 10,3% concordaram plenamente, de forma mais intensiva e 9 inquiridos com um peso de 4,6% ficaram omissos por não escolherem nenhuma opção. Repara que a soma dos que concordaram e dos que concordaram plenamente é inferior a soma dos que discordaram e dos que discordaram plenamente, demonstrando ser um facto a ser verificado pela Universidade.

Gráfico 20.4 – Os professores são atenciosos e compreensivos com os alunos.

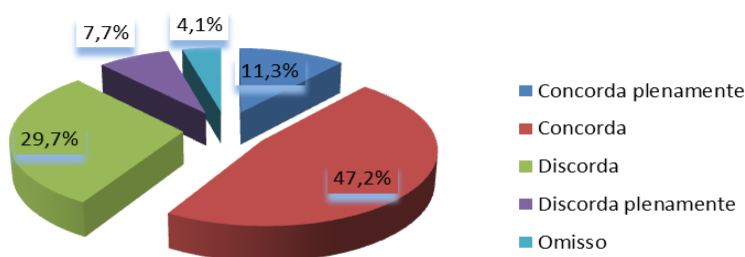


Fonte: Elaboração própria, apartir da tabela 24, em anexo

Ao afirmar que os professores são atenciosos e compreensivos com os alunos, 81 inquiridos com um peso de 41,5% na amostra concordaram com a afirmação, 68 com um peso de 34,9% discordaram da afirmação, 25 com um peso de 12,8% concordaram de forma intensiva com a afirmação, 14 com um peso de 7,2% discordaram de forma mais intensiva e 7 dos inquiridos

com um peso de 3,6% não escolheram nenhuma opção. Relativamente a essa afirmação também os que concordaram e os que concordaram plenamente superaram os que discordaram e os que discordaram plenamente.

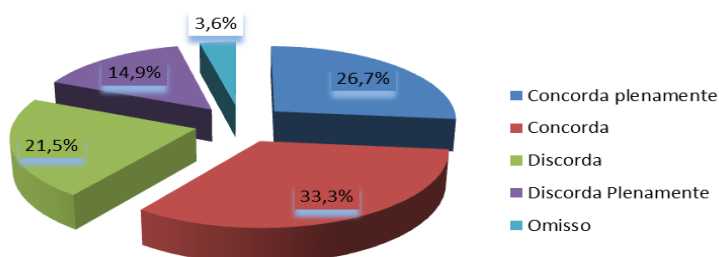
Gráfico 20.5 - Os funcionários conseguem satisfazer boa parte das necessidades da Universidade.



Fonte: Elaboração própria, apartir da tabela 25, em anexo

Com o foco nos funcionários os inquiridos se manifestaram escolhendo as devidas opções, em que 92 deles com um peso de 47,2% na amostra concordaram, 58 com um peso de 29,7% discordaram, 22 com um peso de 11,3% concordaram plenamente, 15 com um peso de 7,7% discordaram plenamente e 8 com o menos peso na amostra de 4,1% não escolheram nenhuma das opções. É possível observar que a maioria dos alunos avaliam de forma positiva os funcionários relativamente a esse aspecto.

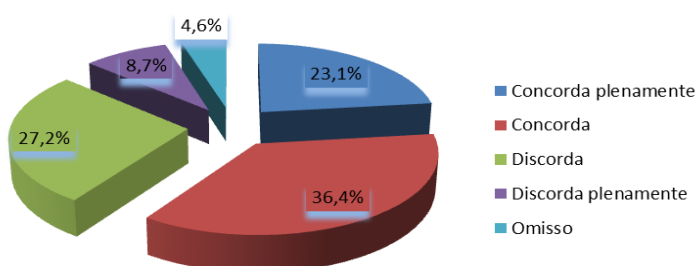
Gráfico 20.6 – O Reitor está sempre apto para promover a melhoria das infra -estruturas físicas da Universidade.



Fonte: Elaboração própria, apartir da tabela 26, em anexo

Perante esse gráfico foi possível observar que a maioria dos inquiridos com um peso de 33,3% na amostra correspondente a 65 inquiridos concorda com a afirmação transcrita. Seguidamente 52 inquiridos com um peso de 26,7% concordaram de forma mais intensiva, ou seja concordaram plenamente, 42 com um peso de 21,5% discordaram da afirmação, 29 com um peso de 14,9% discordaram de forma mais intensiva (discordaram plenamente) e 7 com um peso de 3,6% ficaram omissos por não escolherem nenhuma opção.

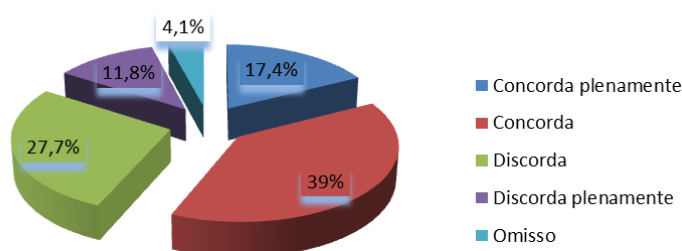
Gráfico 20.7 – O Reitor é solidário para com os alunos e com os funcionários.



Fonte: Elaboração própria, apartir da tabela 27, em anexo

De acordo com o gráfico, 71 inquiridos com um peso de 36,4% na amostra concordaram com a afirmação de que o Reitor é solidário para com os alunos, 53 com um peso de 27,2% discordaram da afirmação, 45 com um peso de 23,1% concordaram plenamente com a afirmação, 17 inquiridos com um peso de 8,7% discordaram plenamente da afirmação e por fim 9 com um peso de 4,6 na amostra que não escolheram nenhuma opção. Resumindo, para a maioria o Reitor da Universidade do Mindelo é solidário na maioria das vezes.

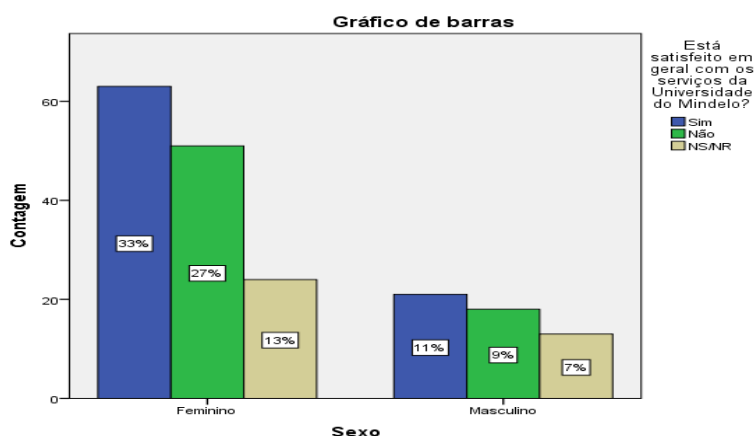
Gráfico 20.8 – O Reitor é justo e correcto



Fonte: Elaboração própria, apartir da tabela 28, em anexo

Quando foi dito que o reitor é justo e correcto, 76 inquiridos com um peso de 39% na amostra concordaram com a afirmação, 54 com um peso de 27,7% discordaram da afirmação, 34 com um peso de 17,4% concordaram de forma intensiva com a afirmação, 23 com um peso de 11,8% discordaram de forma mais intensiva e 8 com um peso de 4,1% dos inquiridos não escolheram nenhuma opção. Os alunos que concordaram superaram todas as outras opções, porém houve um número considerável dos que discordaram.

Gráfico 21 – Sexo/Está satisfeito com os serviços da Universidade do Mindelo?

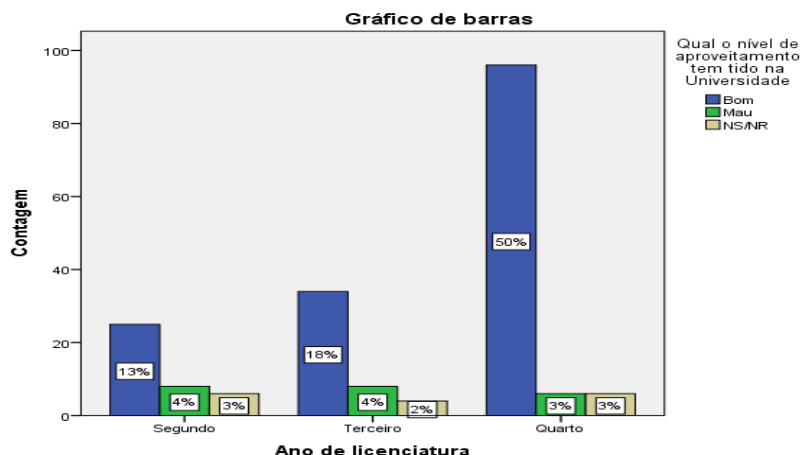


Fonte: Elaboração própria, apartir da tabela 29, em anexo

Levando em consideração que na Universidade do Mindelo o sexo feminino abrange a maioria dos alunos, é natural que as percentagens dos alunos do sexo em questão sejam maiores também. Num total de 190 excluindo os 5 que ficaram omissos, 138 dos inquiridos são do sexo feminino e 52 deles são do sexo masculino.

Dos 138 alunos do sexo feminino, 63 com um peso de 33% na amostra se encontram satisfeitos, 51 com um peso de 27% não se encontram satisfeitos, 24 deles não souberam/não responderam. Dos 52 alunos do sexo masculino 21 com um peso de 11% na amostra disseram que sim, 18 com um peso de 9% escolheram a opção “não” e 13 dos inquiridos com um peso de 7% não escolheram nem o “sim” nem o “não”.

Gráfico 22 – Ano licenciatura/ Nível de aproveitamento dos alunos

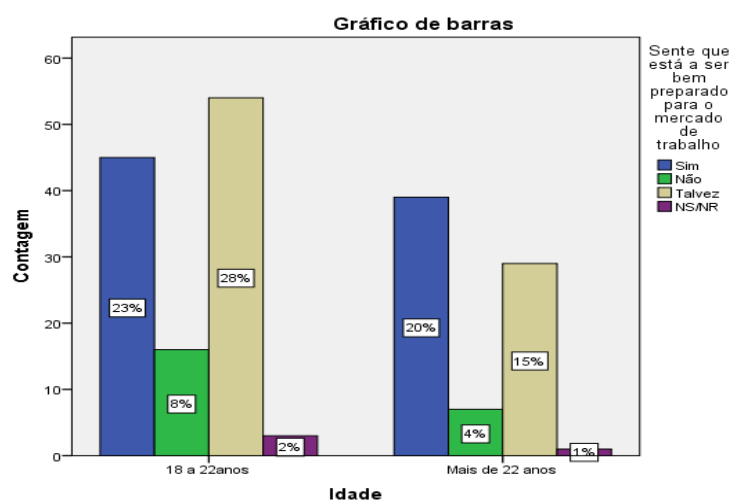


Fonte: Elaboração própria, apartir da tabela 30, em anexo

Relativamente aos alunos do segundo ano, esses somaram 39 inquiridos, sendo que 25 deles com um peso de 13% na amostra têm um bom nível de aproveitamento na Universidade, 8 com um peso de 4% têm um mau nível de aproveitamento e 6 com um peso de 3% não souberam/não responderam.

Os alunos do terceiro ano inquiridos foram 46, em que 34 deles com um peso de 18% na amostra têm um bom nível de aproveitamento na Universidade, 8 com um peso de 4% têm um mau nível de aproveitamento e por fim 4 com um peso de 2% na amostra não souberam/não responderam. Referindo aos 108 alunos do quarto ano que correspondem a maioria, 96 deles com um peso de 50% na amostra têm um bom nível de aproveitamento, 6 com um peso de 3% consideram-se que estão com um mau nível de aproveitamento, e os restantes 6 com um peso de 3% na amostra não souberam responder.

De uma forma geral, pode-se constatar que em todos os três anos de licenciatura, o número dos alunos com um bom nível de aproveitamento é superiores aos demais, mas repara que no quarto ano 50% dos alunos com um bom aproveitamento se distancia drasticamente dos 4% dos alunos com um mau nível de aproveitamento, enquanto no segundo e terceiro ano o número dos alunos com um bom nível de aproveitamento é menor e a percentagem dos alunos com um mau nível de aproveitamento se aproxima da percentagem dos alunos do quarto ano.

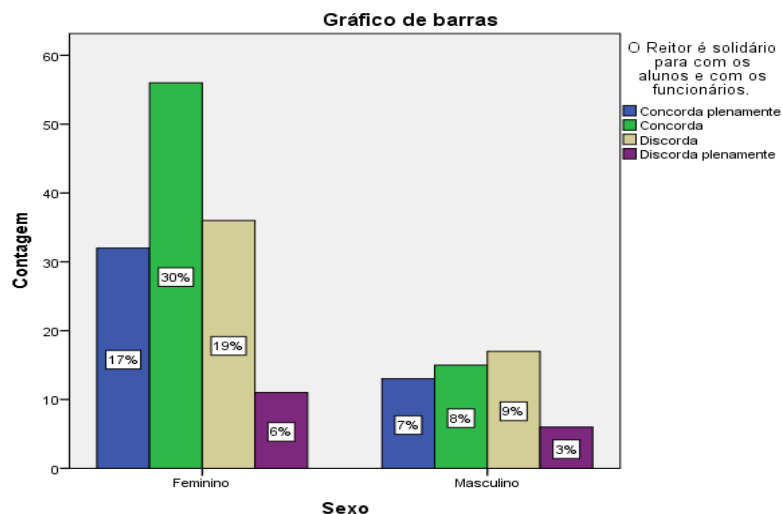
Gráfico 23 – Idade/preparação dos alunos para o mercado de trabalho.

Fonte: Elaboração própria, apartir da tabela 31, em anexo

Diante de tal cruzamento é possível observar que são 118 os alunos com idade compreendida entre 18 a 22 anos, em que 45 deles com um peso de 23% disseram que estão sendo bem preparados para o mercado de trabalho, 16 com um peso de 8% disseram que não, 54 que corresponde a maioria deles disseram que talvez estejam sendo bem preparados demonstrando uma certa dúvida, e 3 com um peso de 2% não souberam/não responderam. Os alunos com mais de 22 anos somaram-se um total de 76, sendo que 39 deles com um peso de 20% disseram que sim, 7 com um peso de 4% na amostra disseram que não estão sendo bem preparados, 29 com um peso de 15% escolheram a opção “talvez”, e 1 com um peso de 1% na amostra não soube/não respondeu.

Perante os alunos com idade compreendida entre 18 a 22 anos, vê-se que a maioria se encontra com dúvida perante a preparação deles para o mercado de trabalho pois a opção “talvez” foi a mais escolhida, diferente dos alunos com mais de 22 anos, pois nesses, o número dos que disseram que estão sendo bem preparados é maior de todos. É possível ver também que a maioria dos alunos da amostra tem idade compreendida entre 18 a 22 anos.

Gráfico 24 – Sexo/ O reitor é solidário para com os alunos e com os professores.



Fonte: Elaboração própria, apartir da tabela 32, em anexo

Através dos resultados expostos no gráfico pode-se apurar que dos 135 alunos do sexo feminino 32 com um peso de 17% na amostra concordam plenamente com a afirmação, 56 deles que correspondem a maioria concordam, 36 com um peso de 19% discordaram, e 11 com um peso de 6% discordaram plenamente. Dos 51 alunos do sexo masculino, 13 deles com um peso de 7% concordaram plenamente, 15 com um peso de 8% concordam, 17 com um peso de 9% discordam, e 6 com um peso de 3% na amostra discordam plenamente.

De um modo geral é possível observar que dos alunos do sexo masculino mesmo estando em minoria relativamente aos alunos do sexo feminino, os que discordaram corresponderam a uma maior percentagem, enquanto aos do sexo feminino a maioria concordou.

CAPITULO IV - CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

4.1 Conclusão

Relativamente a estrutura curricular dos cursos, a maioria dos alunos validam a maior parte das disciplinas que são implementadas, concordando com as suas devidas organizações, porém não demonstraram uma concordância na sua totalidade, o que significa que há uma disciplina ou outra que pode não estar em conforme com as suas expectativas. Como foi dito anteriormente, a maioria concordou, porém tiveram também aqueles que não concordaram com a estrutura curricular dos cursos.

Os superiores de uma qualquer instituição devem ser capazes de transmitir boa imagem, devem ser profissionais e saber como se dirigir aos órgãos mínimos. Os órgãos de gestão da Universidade (Reitoria) e o corpo docente são vistos por um número considerável de alunos, pode-se dizer a maioria, como sendo profissionais e compreensivos, o que significa que na maior parte das vezes os superiores dirigem-se a eles de forma adequada. Para alguns isso acontece, mas não frequentemente e para outros que correspondem a uma minoria, isso nunca acontece. Distintamente segundo a apreciação da maior parte dos alunos, muitos dos professores mantêm relacionamentos saudáveis com eles, porém foram muitos os alunos que também discordaram, o que significa que para eles a relação entre o professor e o aluno deve ser melhorada. É de salientar que os professores devem inovar mais no processo de ensinar, pois foram muitos os alunos que demonstraram estar insatisfeitos em relação a esse aspecto. Depois de analisar os dados foi possível aperceber que os alunos detêm de uma imagem positiva em relação ao Reitor ao que se refere a solidariedade e a justiça, sendo confirmada por uma maioria dos inquiridos correspondentes ao sexo feminino e alguns do sexo masculino.

Durante o processo de estudo foi possível conhecer alguns dos aspectos considerados precários pelos alunos, no qual se destacaram as condições informáticas, o atendimento, a comunicação dentro da Universidade que dificilmente passa pelos alunos, alguns docentes no processo de ensinar e a organização da secretaria. Perante o nível de aproveitamento, apurou-se que a maioria dos alunos correspondentes a 80% da amostra tem um bom nível de aproveitamento, o que significa que os factores considerados precários não vêm afetando no aproveitamento dos mesmos, conseguindo os aspectos positivos cobrir tais anomalias.

O estudo permitiu saber da percepção dos estudantes sobre a qualidade do ensino superior privado na Universidade do Mindelo, e pode-se dizer que essa percepção não se define como sendo má. De uma forma geral os alunos detêm de uma imagem positiva, porém existem alguns alunos que discordam parcialmente de alguns aspectos que por outros foram classificados como boas.

Declara-se que todos os objectivos foram atingidos e esses possibilitaram também que a pergunta de partida fosse respondida. As condições de qualidade do serviço prestado pela Universidade de um modo geral são boas, pois quando questionados sobre a satisfação em geral dos serviços da Universidade, a maioria respondeu que estão satisfeitos, e foi feito um balanço de todos os gráficos onde todos tiveram resultados que destacaram pela positiva de acordo com a percepção dos alunos, exceto o gráfico referente á inovação dos professores e do gráfico remetente pela preparação dos alunos para o mercado de trabalho, onde foram muitos que consideraram estando sendo bem preparados, mas também praticamente a mesma quantidade demonstrou estar com dúvidas. É de destacar que o ensino foi considerado como o melhor oferecido pela Universidade em relação às demais opções propostas.

Das hipóteses formuladas, pode-se tirar as seguintes ilações:

A primeira hipótese, “*A infra-estrutura física e a capacidade organizacional da Uni-Mindelo são boas*”, foi confirmada, pois, quando foi afirmado que a Universidade consegue se destacar pela parte positiva ao que se refere a parte organizacional, a maioria dos alunos concordou, ou seja, a totalidade dos alunos que concordaram cobriram maioritariamente o gráfico, demonstrando que a capacidade organizacional da Universidade do Mindelo é boa. A parte referente da infra-estrutura física destacou-se também pela positiva, na medida que, a soma dos alunos que concordaram e dos que concordaram de forma mais intensiva foi superior ao número de alunos que discordaram, portanto o Reitor segundo a confirmação dos mesmos está sempre apto para promover a melhoria das infra-estruturas da Universidade.

A segunda hipótese, “*Os alunos consideram que a qualidade e a competência técnica do corpo docente são as melhores para aqueles com um grau académico superior ao da licenciatura*”, não se confirma, pois segundo alguns alunos existem outros factores que influenciam e não só o grau de escolaridade. Ao questionar os alunos sobre esse assunto, uma boa parte concordou, mas houve aqueles que detiveram opiniões contrárias, no qual fez todo o sentido, pois, segundo os mesmos cada um detém da sua inteligência e talento que vai mais

além de um grau de escolaridade. Ouve aqueles que discordaram por experiência própria, dizendo que tiveram professores com esse grau que não conseguiam transmitir seus conhecimentos, e outros que afirmaram que um professor pode ter apenas um grau de licenciatura mas um bom tempo de prática, que serve de complemento para promover um bom ensino.

A terceira e última hipótese, “*A Universidade do Mindelo oferece uma formação de qualidade e inovadora para os seus alunos*”, como a primeira hipótese, também foi confirmada. Para fornecer uma formação de qualidade, é que levar em conta vários aspectos que de forma directa ou indirecta contribuem que a mesma seja realizada. A maioria dos alunos concordou com as disciplinas que são implementadas, defenderam o ensino como o melhor oferecido pela Universidade, não se arrependeram de ter optado por realizar seus estudos na Universidade, e o mais importante, sentem que estão sendo bem preparados para o mercado de trabalho. Tudo isso leva a crer que a Universidade do Mindelo oferece sim uma formação de qualidade. Os alunos também na sua maioria concordaram com afirmação relativamente à inovação das formações oferecidas, demonstrando que a Universidade em relação a esse aspecto destaca-se positivamente.

4.2 Recomendações

É importante saber e aceitar que nada é perfeito, pois, o ser humano é um ser complexo e há coisas que fogem do seu controlo. A Universidade de uma forma geral detém de tantos aspectos positivos que o fazem destacar, porém deve procurar sempre pela melhoria. Nesse ponto de vista, de acordo ao que foi transmitido pelos alunos, recomenda-se que a Universidade considere essas seguintes recomendações:

- Fazer com que os alunos participem mais nas decisões da Universidade que os desrespeitem;
- Igualar a teoria com a prática em alguns cursos. Existe um certo desequilíbrio entre ambas, que fazem com que os alunos recebam muita teoria e pouca prática.
- Promover a melhoria da informática;
- Atenção na escolha dos docentes que irão contratar para promover o ensino dos alunos.

BIBLIOGRAFIA

- ALVES, M. (s/a). Percepção. [Em linha]. Disponível em <<https://sites.ifi.unicamp.br/laboptica/files/2012/12/Percep%c3%a7%c3%a3o.pdf>> [Consultado em 17/06/2018].
- BERTOLIN, J. (2007). Qualidade em Educação Superior: da diversidade de concepções a inexorável subjetividade conceitual. *Avaliação, Campinas; Sorocaba, SP*, Mar. 2009 Vol. 14, nº 1, pp. 127-149.
- BONITO, J. et. all (2003). Concepções sobre Qualidade se Ensino por parte de Professores e Estudantes do Instituto Politécnico de Portalegre. [Em linha]. Disponível em < http://rdpc.uevora.pt/bitstream/10174/4856/1/Martins_Oliveira_Bonito.pdf > [Consultado em 13/06/2018].
- CARDOSO, F. e SOUZA, P. (1996) -lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Disponível em <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1996/lei-9394-20-dezembro-1996-362578-publicacaooriginal-1-pl.html> > [Consultado em 04/11/2018].
- CID, M. et. all (2010). Percepção Estudantil da Qualidade do Ensino Superior Publico. [Em linha]. Disponível em < <http://www.ipv.pt/millennium/Millennium39/3.pdf> > [Consultado em 11/06/2018].
- COTA,B. (2009). *Manual de Marqueting de Serviços*-Lisboa, Portugal: Universidade Lusíada editora.
- DOUGLASS, J. (2010). Uma visão da estrutura do ensino superior dos Estados Unidos, passada e futura. *Revista Ensino Superior Unicamp*. pp 33, sem vol.
- ENDO, A. e ROQUE, M. (2017). Atenção, memória e percepção: uma análise conceitual da Neuropsicologia aplicada à propaganda e sua influência no comportamento do consumidor. *Intercom – RBCC*, São Paulo, v.40, n.1, p.77-96, jan/abr. 2017
- FILHO, D. (2014). A percepção como uma relação: uma análise do conceito comum de percepção. *Analytica*, Rio de Janeiro, vol. 18 nº 1, 2014, p. 109-132.
- FONSECA, S. et all (2016). Fórum da Gestão do Ensino Superior nos países e Regiões de Linga Portuguesa. *Revista Forges*, v.3, nº1, pp. 1-144.
- FURTADO, P. (2008). Evolução da educação em Cabo Verde, antes e depois da independência, dissertação de Bacharelato (publicado), Instituto Superior da Educação.
- GARCIA, R. (2001). Para um ensino superior com qualidade. *Revista Portuguesa de Ciências do Desporto*, 2001, vol. 1, nº 1, pp. 33-43.

- GIL, A. (2008) – Método e Técnicas de Pesquisa Social (6ª Edição). São Paulo, Brasil: Editora Atlas SA
- GIROUX, H. (2010). *Ensino superior, para quê?* Curitiba. Editora UFPR.
- GONÇALVES, R. et. All (2013). Aplicações Do Conceito De Qualidade No Ensino Superior. Disponível em <<file:///C:/Users/roly%20monteiro/Desktop/APLICACOES.pdf>> [Consultado em 15/08/2018].
- GRAÇA, A. E. (2012). *Modelo de Gestão Para uma Universidade Empreendedora e Competitiva: O Caso da Universidade do Mindelo. Universidade do Mindelo.*
- HUETE, L. (2000). *Serviços & Lucro* - Lisboa, Portugal: Ediciones Deusto, S.A., Bilbao.
- LEMO, P. (2013). A qualidade = evolução do conceito. Disponível em <http://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/2134/1/PP_PaulaLemosCosta_2013.pdf> [Consultado em 23/06/2018].
- LÓPEZ, J. (2010). Universidade africana: à procura da própria identidade. Disponível em <<http://www.alem-mar.org/cgi-bin/quickregister/scripts/redirect.cgi?redirect=EkZVyukAVADmdZVnEu>> Consultado em 11/10/2018]
- LUZ, M. et ali. (2012). Construindo o Futuro: Como é que o Ensino Superior Pode Contribuir Para a Agenda de Transformação Económica e Social de Cabo Verde. Disponível em <<https://www.dgesc.gov.cv/index.php/ensino-superior-de-cv/estudos-sobre-es-de-cv/send/10-estudos-sobre-es-em-cv/1-estudo-sobre-ensino-superior-cabo-verdiano>>
- LUZ, S. (2014). A qualidade do Ensino Superior em Cabo verde. Disponível em <<https://www.jovemtudo.cv/opiniao/artigos-de-colunistas-em-cabo-verde/122-a-qualidade-do-ensino-superior-em-cabo-verde>> [Consultado em 29/05/2018].
- MACHADO, G. (s/a). Cognição, Percepção e Apercepção. Disponível em <<https://www.infoescola.com/psicologia/cognicao-percepcao-e-apercepcao/>> [Consultado em 30/08/2018].
- MAINARDES, E. et all (2010). Percepções dos Conceitos de Qualidade e Gestão pela Qualidade Total: estudo de caso na universidade. *Revista Gestão.Org.* Mai/Ago 2010, Vol.8 (2), Pp.279-297
- MARCILIO, M. (s/a). Declaração Mundial sobre Educação Superior no Século XXI: Visão e Ação. Disponível em <<http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/Direito-a-Educa%C3%A7%C3%A3o/declaracao-mundial-sobre-educacao-superior-no-seculo-xxi-visao-e-acao.html>> [Consultado em 26/06/2018].

MARCONI, M; LAKATOS, E. (2003) – Fundamentos da Metodologia Científica (5ª Edição), São Paulo, Brasil: Editora Atlas

MATOS e MOSCA (s/a). Desafios Do Ensino Superior. Disponível em <http://www.iese.ac.mz/lib/publication/livros/des2010/IESE_Des2010_13.EnsSup.pdf> Consultado em [31/08/2018].

MATOS, D. (s/a). A percepção. Disponível em < http://professor.ufop.br/sites/default/files/danielmatos/files/a_gestalt_2.pdf > [Consultado em 17/06/2018].

MONTEZINHO J. (2012). Ensino Superior de Cabo Verde Tem Ainda um longo Caminho pela Frente. Disponível em <<https://expressodasilhas.cv/nacional/2012/08/04/ensino-superior-de-cabo-verde-tem-ainda-um-longo-caminho-pela-frente/31752>> [Consultado em 28/05/2018].

MORAIS, O. (s/a). Avaliação do Ensino Superior em Cabo Verde: uma análise dos cursos de pós-graduação. Disponível em < http://www.aforges.org/wp-content/uploads/2016/11/32-Oziel-Morais_Avaliacao-do-Ensino-Superior-em-Cabo-Verde.pdf> [Consultado em 29/05/2018].

MOROSINI, M. (2001). Qualidade da Educação Superior e Contextos Emergentes. Disponível em < <http://www.scielo.br/pdf/aval/v19n2/a07v19n2.pdf> > [Consultado em 28/06/2018].

MOROSINI, M. (2001). Qualidade da educação universitária: isomorfismo, diversidade e equidade. Disponível em <<file:///C:/Users/roly%20monteiro/Desktop/06.pdf>> [Consultado em 25/06/2018].

NASCIMENTO, J. (2014). Os novos desafios do ensino superior em Cabo Verde. [Em linha]. Disponível em <<http://www.caboverde2030.gov.cv/sites/default/files/II%20FNT%20WS%203.1%20%20-%20Judite%20Nascimento%20-%20%2015-5-2014.pdf>> [Consultado em 30/05/2018].

NOA, F. (s/a). Ensino Superior em Moçambique – Políticas, Formação de quadros e construção da cidadania. Disponível em < https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/2985/1/Noa_COOPEDUI_4.2.pdf > [Consultado 12/07/2018].

NORMANDO R. (2016). Sobre o conceito de Qualidade. Disponível em < <http://www.administradores.com.br/artigos/academico/sobre-o-conceito-de-qualidade/97895/> > [Consultado em 12/07/2018].

OLIVEIRA, C. (s/a). A importância da percepção total para David Bohm. Disponível em

< <http://ebooks.pucrs.br/edipucrs/anais/semanadefilosofia/XI/4.pdf> > [Consultado em 23/08/2018].

OLIVEIRA, L. (2004). Alunos não são Clientes. [Em linha]. Disponível em

< <http://www.administradores.com.br/artigos/tecnologia/alunos-nao-sao-clientes/10023/>>. [Consultado em 13/06/2018].

PEIXOTO, M. (2015). Políticas de avaliação e regulação na educação superior brasileira: a difícil relação entre expansão, melhoria da qualidade e controle de resultados. *Propuesta Educativa Número 43*, Vol.1, Jun. 2015, pp. 32 a 45

PIRES, A. (1a ed.2012). *Sistemas de Gestão da Qualidade*. Lisboa.

RAPOSO, N. (2011). A Qualidade no Ensino Superior – Exigências e Limitações. *Revista Portuguesa de Pedagogia*. pp. 357-372

Renesto, C. e Ramos, P. (2015). Qualidade em Serviços. Disponível em <<http://www.fcap.adm.br/wp-content/uploads/2015/10/Qualidade-em-Servi%C3%A7os-Artigo-cient%C3%ADfico.pdf>> [Consultado em 24/07/2018].

RIBEIRO, R. (2015). A Importância Da Percepção Humana. Disponível em <<https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/a-importancia-da-percepo-humana/>> [Consultado em 23/08/2018].

SANTOS, M. (2003). O Papel do Ensino Superior na Proposta de uma Educação Inclusiva. *Revista Movimento – Revista da Faculdade de Educação da UFF*. 7, Maio de 2003 – pp. 78-91

SCREMIN, G. (2010). Indicadores de Qualidade da Educação Superior e as Funções Docentes nas Universidades Privadas Brasileiras. [Em linha]. Disponível em <<http://w3.ufsm.br/gtforma/estagio1/529b805fd5c827b77994027622b2b356.pdf>> [Consultado em 08/06/2018].

SPONTON R. et. ali. (2009). Qualidade De Servicos E Produtos, Com Uma Visão Organizacional. Disponível em <<http://www.unisalesiano.edu.br/encontro2009/trabalho/aceitos/CC17053558803.pdf>> [Consultado em 12/07/2018].

TEIXEIRA, A. (1964). Universidade, Pesquisa e Educação Pública em Anísio Teixeira. *História, Ciências, Saúde – Manguinhos, Rio de Janeiro*, v.19, n.2. abr.-jun., p.669-682.

VARELA, P. O Ensino Superior em África: potencialidades, desafios e perspectivas. Disponível em < https://bartvarela.files.wordpress.com/2015/10/ensino-superior-em-c3a1frica_out-2015.pdf > [12/11/2018]

VASCONCELOS, N. et. all (2011). *Álise Comparativa do Ensino Superior: Processo de Bolonha X Sistema Educacional Americana*. Disponível em

< <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos11/7914660.pdf> > Consultado em [05/09/2018]

VONBUN, C. e Mendonça, J. (2012). *Educação Superior uma Comparação Internacional e suas Lições para o Brasil*. Disponível em <http://flacso.org.br/files/2017/05/td_1720.pdf> [Consultado em 25/06/2018].

WADA, R. et all (2006). *Instituições Privadas de Ensino Superior*. Disponível em <<http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/Cartilhas/Cartilha%20-%20Institui%C3%A7%C3%B5es%20Privadas%20de%20Ensino%20Superior.pdf>> [Consultado em 16/08/2018].

Sites Consultados

As melhores universidades do mundo em

2017-2018, <https://blogdointercambio.stb.com.br/as-melhores-universidades-do-mundo-em-2017-2018>, 14/06/2018, 21:15.

ANEXOS

Anexo 1 - Questionário

Questionário

No âmbito da Licenciatura em Organização e Gestão de Empresas este questionário tem como finalidade analisar a percepção dos estudantes da Universidade do Mindelo a nível da qualidade. Solicita-se responder o questionário a seguir, seleccionando uma ou várias caso for pedido, ou até mesmo nenhuma das alternativas.

As respostas a este questionário são **CONFIDENCIAIS, ANÓNIMAS** e serão utilizadas apenas em uma tese do fim do curso.

A sua colaboração, através do preenchimento deste questionário, é muito importante para a concretização deste estudo. Em caso de qualquer dúvida no preenchimento não existe em me perguntar. Aproveito para agradecer, antecipadamente, a sua disponibilidade e a sua valiosa colaboração.

Muito obrigada!

Rolisa Do Rosário

1- Sexo

a) Feminino ☐

b) Masculino ☐

2- Idade

a) 18 a 22 anos ☐

b) Mais de 22 anos ☐

3- Ano de licenciatura

a) Primeiro ☐

b) Segundo ☐

c) Terceiro ☐

d) Quarto ☐

4- Por qual motivo optou por realizar seus estudos na Universidade do Mindelo?

a) Por influência ☐

b) Vontade própria ☐

c) Outro _____

5- Está satisfeito em Geral com os serviços da Universidade do Mindelo?

a) Sim ☐

b) Não ☐

c) NS/NR ☐

d) Medíocre ☐

e) Péssimo ☐

f) NS/NR ☐

6- Qual imagem possui da Universidade, em relação ao tratamento dos alunos de uma forma geral?

a) Boa ☐

b) Média ☐

c) Ruim ☐

d) NS/NR ☐

10- Qual nível de aproveitamento tem tido na Universidade?

a) Bom ☐

b) Mau ☐

c) NS/NR ☐

7- Se a resposta da pergunta anterior, for média ou ruim, qual seria o motivo?

a) Insuficiência ética por parte membros da Universidade ☐

b) Ambiente desfavorável de estudo ☐

c) Outros: _____

d) Ambas ☐

11- Se o nível de aproveitamento for mau, a quem se deve a culpa?

a) Culpa própria ☐

b) Culpa da Universidade ☐

c) Culpa dos factores externos ☐

d) Outra ☐

8. A Universidade consegue se destacar pela parte positiva, ao que se refere a parte organizacional

a) Concordo totalmente ☐

b) Concordo ☐

c) Discordo totalmente ☐

d) Discordo ☐

12- Existe algum tipo de arrependimento por ter optado por essa Universidade?

a) Sim ☐

b) Não ☐

c) Talvez ☐

d) NS/NR ☐

9- Como é que avalia as condições informáticas?

a) Muito bom ☐

b) Bom ☐

c) Suficiente ☐

13- O que acha que a Universidade do Mindelo oferece de melhor? Permite-se escolher mais do que uma opção.

a) O ensino ☐

b) Equipamentos ☐

c) Atendimento ☐

d) Entretenimento ☐

e) NS/NR ☐

14- Sente-se que está a ser bem preparado para o mercado de trabalho?

- a) Sim ☐
- b) Não ☐
- c) Talvez ☐
- d) NS/NR ☐

15- As disciplinas são implementadas e organizadas de acordo com o que o curso e o mercado exigem.

- a) Concordo ☐
- b) Concordo totalmente ☐
- c) Discordo ☐
- d) Discordo totalmente ☐

16- Os superiores quando falam com os funcionários e com os alunos procuram ser profissionais e ao mesmo tempo compreensivos.

- a) Concordo ☐
- b) Concordo totalmente ☐
- c) Discordo ☐
- d) Discordo totalmente ☐
- e) NS/NR ☐

17- A universidade tem vindo a inovar com as suas formações.

- a) Concordo ☐
- b) Concordo totalmente ☐
- c) Discordo ☐
- d) Discordo totalmente ☐
- e) NS/NR ☐

18- Recomenda outras pessoas a realizarem seus estudos nessa Universidade?

- a) Sim ☐
- b) Não ☐

c) Talvez ☐

d) NS/NR ☐

19- Os professores com categorias de mestre e de doutoramento, são sempre os mais qualificados para o ensino em relação aos que são apenas licenciados? Se a resposta for “não”, cite o motivo.

a) Sim ☐

b) Não ☐

c) NS/NR ☐

20- Indique por favor, a intensidade com que concorda ou discorda de cada uma das afirmações, usando a escala seguinte: **Concorda plenamente** 1 2 3 4 **Discorda plenamente**

a) Desempenho dos professores da Universidade

1- Os professores têm bons relacionamentos com os alunos	1	2	3	4
2- Os professores apenas licenciados são aptos satisfazer todas as necessidades dos alunos	1	2	3	4
3- Os professores são inovadores no processo de ensinar	1	2	3	4
4- Os professores são atenciosos e compreensivos com os alunos	1	2	3	4

b) Desempenho dos funcionários

1- Os funcionários conseguem satisfazer boa parte das necessidades na Universidade	1	2	3	4
--	---	---	---	---

c) Desempenho do Reitor da Universidade

O Reitor está sempre apto para promover a melhoria das infra-estruturas físicas da Universidade	1	2	3	4
O Reitor é solidário para com os alunos e com os funcionários	1	2	3	4
O Reitor é justo e correcto	1	2	3	4

Anexo 2- Quadros dos Dados dos Questionários

Tabela 2 - Sexo

		Frequência	Porcentagem
Válido	Feminino	142	72,8
	Masculino	53	27,2
	Total	195	100,0

Tabela 3— Idade

		Frequência	Porcentagem
Válido	18 a 22anos	118	60,5
	Mais de 22 anos	76	39,0
	Total	194	99,5
Omisso	Sistema	1	,5
Total		195	100,0

Tabela 4 – Ano de licenciatura

		Frequência	Porcentagem
Válido	Segundo	39	20,0
	Terceiro	47	24,1
	Quarto	108	55,4
	Total	194	99,5
Omisso	Sistema	1	,5
Total		195	100,0

Tabela 5 – Por qual motivo optou por realizar seus estudos na Universidade do Mindelo?

		Frequência	Porcentagem
Válido	Por Influência	29	14,9
	Vontade própria	139	71,3
	Outro	21	10,8
	Total	189	96,9
Omisso	Sistema	6	3,1
Total		195	100,0

Tabela 6 – Esta satisfeito em geral com os serviços da Universidade do Mindelo?

		Frequência	Porcentagem
Válido	Sim	84	43,1
	Não	69	35,4
	NS/NR	37	19,0
	Total	190	97,4
Omisso	Sistema	5	2,6
Total		195	100,0

Tabela 7 - Qual imagem possui da Universidade, em relação ao tratamento dos alunos de uma forma geral?

		Frequência	Porcentagem
Válido	Boa	90	46,2
	Média	90	46,2
	Ruim	13	6,7
	NS/NR	1	,5
	Total	194	99,5
Omisso	Sistema	1	,5
Total		195	100,0

Tabela 8 – Se a resposta da pergunta anterior for média ou ruim, qual seria o motivo?

		Frequência	Porcentagem
Válido	Insuficiência ética por parte dos membros da Universidade	41	21,0
	Ambiente desfavorável de estudo	46	23,6
	Outros	11	5,6
	Ambas	5	2,6
	Total	103	52,8

Tabela 9 – A Universidade consegue se destacar pela parte positiva, ao que se refere a parte organizacional

		Frequência	Porcentagem
Válido	Concordo totalmente	15	7,7
	Concordo	152	77,9
	Discordo totalmente	9	4,6
	Discordo	15	7,7
	Total	191	97,9
Omisso	Sistema	4	2,1
Total		195	100,0

Tabela 10 – Como é que avalia as condições informáticas?

		Frequência	Porcentagem
Válido	Muito bom	11	5,6
	Bom	73	37,4
	Suficiente	67	34,4
	Medíocre	21	10,8
	Péssimo	18	9,2
	NS/NR	5	2,6
	Total	195	100,0

Tabela 11 – Qual nível de aproveitamento tem tido na Universidade?

		Frequência	Porcentagem
Válido	Bom	156	80,0
	Mau	22	11,3
	NS/NR	16	8,2
	Total	194	99,5
Omisso	Sistema	1	,5
Total		195	100,0

Tabela 12 – Se o nível de aproveitamento for mau, a quem se deve a culpa?

		Frequência	Porcentagem
Válido	Culpa própria	7	3,6
	Culpa da Universidade	9	4,6
	Culpa dos factores externos	3	1,5
	Outra	3	1,5
	Total	22	11,3
Omisso	Sistema	173	88,7
Total		195	100,0

Tabela 13 – Existe algum tipo de arrependimento por ter aptado por essa Universidade?

		Frequência	Porcentagem
Válido	Sim	35	17,9
	Não	116	59,5
	Talvez	39	20,0
	NS/NR	1	,5
	Total	191	97,9
Omisso	Sistema	4	2,1
Total		195	100,0

Tabela 14 - O que acha que a Universidade do Mindelo oferece de melhor? Permite-se escolher mais do que uma questão.

		Respostas	
		N	Porcentagem
O que acha que a Universidade do Mindelo oferece de melhor?	A Universidade do Mindelo oferece de melhor o ensino.	109	37,2%
	A Universidade do Mindelo oferece de melhor os equipamentos.	74	25,3%
	A Universidade do Mindelo oferece de melhor o atendimento.	43	14,7%
	A Universidade do Mindelo oferece de melhor o entretenimento.	67	22,9%
Total		293	100,0%

Tabela 15 - Sente-se que está a ser bem preparado para o mercado de trabalho?

		Frequência	Porcentagem
Válido	Sim	85	43,6
	Não	23	11,8
	Talvez	83	42,6
	NS/NR	4	2,1
	Total	195	100,0

Tabela 16 - As disciplinas são implementadas e organizadas de acordo com o que o curso e o mercado exigem.

		Frequência	Porcentagem
Válido	Concordo	120	61,5
	Concordo totalmente	14	7,2
	Discordo	43	22,1
	Discordo totalmente	10	5,1
	NS/NR	8	4,1
	Total	195	100,0

Tabela 17- Os superiores quando falam com os funcionários e com os alunos, procuram ser profissionais e ao mesmo tempo compreensivos.

		Frequência	Porcentagem
Válido	Concordo	140	71,8
	Concordo totalmente	17	8,7
	Discordo	26	13,3
	Discordo totalmente	3	1,5
	NS/NR	9	4,6
	Total	195	100,0

Tabela 18 – A Universidade tem vindo a inovar com as suas formações.

		Frequência	Porcentagem
Válido	Concordo	149	76,4
	Concordo totalmente	25	12,8
	Discordo	17	8,7
	Discordo totalmente	2	1,0
	NS/NR	2	1,0
	Total	195	100,0

Tabela 19- Recomenda outras pessoas a realizarem seus estudos nessa Universidade?

		Frequência	Porcentagem
Válido	Sim	112	57,4
	Não	21	10,8
	talvez	59	30,3
	NS/NR	3	1,5
	Total	195	100,0

Tabela 20- Os professores com categorias de mestre e de doutoramento, são sempre os mais qualificados para o ensino em relação aos que são apenas licenciados? Se a resposta for não cite o motivo.

		Frequência	Porcentagem
Válido	Sim	93	47,7
	Não	64	32,8
	NS/NR	37	19,0
	Total	194	99,5
Omisso	Sistema	1	,5
Total		195	100,0

Tabela 21 - Os professores têm bons relacionamentos com os alunos.

		Frequência	Porcentagem
Válido	Concorda plenamente	36	18,5
	Concorda	81	41,5
	Discorda	51	26,2
	Discorda plenamente	19	9,7
	Total	187	95,9
Omisso	Sistema	8	4,1
Total		195	100,0

Tabela 22- Os professores apenas licenciados são aptos para satisfazer todas as necessidades dos alunos.

		Frequência	Porcentagem
Válido	Concorda plenamente	24	12,3
	Concorda	68	34,9
	Discorda	57	29,2
	Discorda plenamente	38	19,5
	Total	187	95,9
Omisso	Sistema	8	4,1
Total		195	100,0

Tabela 23 – Os professores são inovadores no processo de ensinar

		Frequência	Porcentagem
Válido	Concorda plenamente	20	10,3
	Concorda	70	35,9
	Discorda	71	36,4
	Discorda plenamente	25	12,8
	Total	186	95,4
Omisso	Sistema	9	4,6
Total		195	100,0

Tabela 24 – Os professores são atenciosos e compreensivos com os alunos.

		Frequência	Porcentagem
Válido	Concorda plenamente	25	12,8
	Concorda	81	41,5
	Discorda	68	34,9
	Discorda plenamente	14	7,2
	Total	188	96,4
Omisso	Sistema	7	3,6
Total		195	100,0

Tabela 25 - Os funcionários conseguem satisfazer boa parte das necessidades da Universidade.

		Frequência	Porcentagem
Válido	Concorda plenamente	22	11,3
	Concorda	92	47,2
	Discorda	58	29,7
	Discorda plenamente	15	7,7
	Total	187	95,9
Omisso	Sistema	8	4,1
Total		195	100,0

Tabela 26 - O Reitor está sempre apto para promover a melhoria das infra-estruturas da Universidade

		Frequência	Porcentagem
Válido	Concorda plenamente	52	26,7
	Concorda	65	33,3
	Discorda	42	21,5
	Discorda Plenamente	29	14,9
	Total	188	96,4
Omisso	Sistema	7	3,6
Total		195	100,0

Tabela 27 - O Reitor é solidário para com os alunos e com os funcionários.

		Frequência	Porcentagem
Válido	Concorda plenamente	45	23,1
	Concorda	71	36,4
	Discorda	53	27,2
	Discorda plenamente	17	8,7
	Total	186	95,4
Omisso	Sistema	9	4,6
Total		195	100,0

Tabela 28 – O reitor é justo e correcto

		Frequência	Porcentagem
Válido	Concorda plenamente	34	17,4
	Concorda	76	39,0
	Discorda	54	27,7
	Discorda plenamente	23	11,8
	Total	187	95,9
Omisso	Sistema	8	4,1
Total		195	100,0

Tabela 29 - Sexo/Está satisfeito com os serviços da Universidade do Mindelo?

		Está satisfeito em geral com os serviços da Universidade do Mindelo			Total
		Sim	Não	NS/NR	
Sexo	Feminino	63	51	24	138
	Masculino	21	18	13	52
Total		84	69	37	190

Tabela 30 – Ano licenciatura/ Nível de aproveitamento dos alunos

		Qual o nível de aproveitamento tem tido na Universidade			Total
		Bom	Mau	NS/NR	
Ano de licenciatura	Segundo	25	8	6	39
	Terceiro	34	8	4	46
	Quarto	96	6	6	108
Total		155	22	16	193

Tabela 31 - Idade/preparação dos alunos para o mercado de trabalho

		Sente que está a ser bem preparado para o mercado de trabalho				Total
		Sim	Não	Talvez	NS/NR	
Idade	18 a 22anos	45	16	54	3	118
	Mais de 22 anos	39	7	29	1	76
Total		84	23	83	4	194

Tabela 32 – Sexo/ O reitor é solidário para com os alunos e com os professores

		O Reitor é solidário para com os alunos e com os funcionários.				Total
		Concorda plenamente	Concorda	Discorda	Discorda plenamente	
Sexo	Feminino	32	56	36	11	135
	Masculino	13	15	17	6	51
Total		45	71	53	17	186